



Agencia Andaluza del Conocimiento

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD**

## **INFORME DE RESULTADOS**

**Satisfacción y metaevaluación del programa de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros de las Universidades Andaluzas (IMPLANTA)**

**Plan PILOTO 2018**

**Dirección de Evaluación y Acreditación  
Agencia Andaluza del Conocimiento**

**julio 2019**



## **Executive Summary**

This report includes an analysis of the process, scope, outcomes and satisfaction analysis of the stakeholders involved in the pilot programme Certification of Quality Assurance Systems implemented at the Andalusian Universities Centres in 2018, with a total participation of 7 Centres from the different Andalusian Universities.

It informs on the criteria, methodology and procedure used, as well as the established schedule.

A study of the assessment performed by the universities and evaluation commissions on the pilot plan is also included in this report.

Finally, it concludes with a meta evaluation synthesis, by identifying areas for internal improvement and feasible operational decisions to be implemented in the developed procedure and methodology, which might provide the base for planning future calls.

## **Resumen Ejecutivo**

El presente informe incluye un análisis del proceso, alcance, resultados y análisis de satisfacción de los agentes implicados en el programa piloto de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros de las Universidades Andaluzas del año 2018, en el que participaron un total de 7 Centros de las diferentes Universidades Andaluzas.

Se informa de los criterios, la metodología y procedimiento empleado, así como del cronograma establecido.

Se incluye un estudio de las valoraciones realizadas sobre el plan piloto, por parte de las universidades y de las comisiones evaluadoras.

Finalmente, se concluye con una síntesis de metaevaluación, identificando áreas de mejora interna y las posibles decisiones operativas que se implementarían en el procedimiento y metodología desarrollada, que servirán de base para la planificación de futuras convocatorias.



## ÍNDICE

1. Contexto .....	4
2. Alcance.....	4
3. Plan PILOTO 2018 .....	5
4. Análisis y resultados de los informes.....	7
5. Valoración del Plan piloto por parte de los Agentes implicados .....	17
6. Conclusiones .....	36
7. Metaevaluación, cambios y mejoras adoptados.....	37
8. ANEXOS .....	38
Anexo 8.1. Cuestionario de metaevaluación y satisfacción para las Universidades implicadas en el plan piloto del Programa IMPLANTA .....	38
Anexo 8.2. Cuestionario de metaevaluación y satisfacción para los evaluadores implicados en el plan piloto del Programa IMPLANTA .....	40
Anexo 8.3. Cuestionario de metaevaluación y satisfacción para la Comisión de Certificación implicada en el plan piloto del Programa IMPLANTA.....	42

El presente documento está redactado utilizando un lenguaje no sexista, de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. En este sentido, la utilización del masculino genérico se realiza de manera inclusiva, haciendo con ello referencia tanto a mujeres como hombres, desdoblándose el género cuando la oposición de sexos resulte relevante en el contexto.



## 1. Contexto

El Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios establece un nuevo marco que posibilita la transición hacia un modelo de **Acreditación Institucional**, con una vigencia de 5 años renovable. El modelo propuesto vincula la certificación de la implantación del **Sistema de Garantía de la Calidad (SGC)** de los Centros Universitarios como requisito necesario para obtener dicha acreditación. Es por ello por lo que la DEVA-AAC ofrece a las Universidades Andaluzas el **programa IMPLANTA de Certificación de los Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros (SGCC) de las Universidades Andaluzas**, diseñado según los Criterios y Directrices para el aseguramiento de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG 2015), los acuerdos tomados en la Red Española de Agencias de Calidad (REACU), y enfocado a los títulos universitarios. Este programa se pone en marcha en 2018 con un plan Piloto y la edición de la correspondiente Guía que orienta a la Universidad y a los Centros del Sistema Universitario Andaluz en la obtención de dicha certificación.

La evolución a un modelo de acreditación de Centros conlleva un aumento de autonomía, responsabilidad y desarrollo de una cultura de calidad interna en las instituciones, que revertirá positivamente en los procesos de acreditación de títulos en su fase de diseño (verificación), seguimiento y renovación de la acreditación y tendrá como objetivo principal garantizar una formación académica que satisfaga las necesidades y expectativas del estudiantado y de la sociedad. La rendición de cuentas y la mejora continua son elementos fundamentales de este modelo de acreditación.

El proceso de evaluación para la certificación de la implantación de los SGCC es gestionado en Andalucía por la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC). La DEVA es miembro de pleno derecho de la Asociación Europea para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (European Association for Quality Assurance in Higher Education, ENQA) y está inscrita en el Registro Europeo de Agencias de Calidad (European Quality Assurance Register, EQAR).

## 2. Alcance

El alcance de este plan piloto está enfocado hacia la certificación de la implantación de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros Universitarios de las Universidades del ámbito competencial de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios. En el CAPÍTULO III Acreditación institucional, Artículo 14, hace referencia a la Acreditación Institucional de Centros de universidades públicas y privadas, donde para obtener la Acreditación Institucional los centros universitarios tendrán que cumplir los siguientes requisitos:

- a) Haber renovado la acreditación inicial de al menos la mitad de los títulos oficiales de grado y máster que impartan de acuerdo al procedimiento general previsto en el



artículo 27 bis del Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

**b) Contar con la certificación de la implantación de su sistema de garantía interno de calidad, orientado a la mejora continua de la formación que se ofrece a los estudiantes, de acuerdo a lo establecido en el apartado 9 del anexo I del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, y conforme los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).**

De conformidad con lo dispuesto en el art. 14 del RD 420/2015, se publica la Resolución de 7 de marzo de 2018, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas.

### **3. Plan PILOTO 2018**

A partir de la aprobación del RD 420/2015, donde aparece por primera vez la Acreditación Institucional y se establece como uno de los requisitos imprescindibles la Certificación de la implantación de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros, la DEVA impulsa la puesta en marcha de un programa propio para cubrir las necesidades de las Universidades Andaluzas.

En 2016 se nombra un grupo de trabajo para la elaboración de la guía para la certificación de la implantación de SGCC. Este grupo cuenta con la participación, además del personal de la DEVA, de un académico de universidad, un técnico en calidad otra agencia española, y personal de una unidad de calidad de universidad, todos ellos expertos en la metodología, diseño e implantación de los Sistemas de Garantía de calidad externos a la CA de Andalucía.

Para la elaboración de la guía, se tiene en cuenta el cumplimiento de los ESG 2015 y las directrices establecidas en el programa AUDIT. La primera versión de la guía se envía a las Universidades Andaluzas con las que se mantiene una reunión de trabajo en febrero de 2017 para presentar, recoger y debatir aquellas cuestiones o sugerencias que aportaron al documento.

En octubre de 2017, se celebra una jornada para los responsables de las Universidades de cara a la puesta en marcha de un plan piloto del programa IMPLANTA.

En noviembre de 2017, se celebra otra jornada de formación para los responsables de centros y universidades, donde se presenta la guía definitiva adaptada al protocolo aprobado por la Conferencia General de Política Universitaria, a través de su Comisión Delegada en la sesión de 21 de noviembre de 2017, de conformidad con lo dispuesto en el art. 14 del RD 420/2015, posteriormente publicado en la Resolución de 7 de marzo de 2018, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas.

A finales de diciembre de 2017 se publica en web la guía definitiva para la puesta en marcha del plan piloto.

En enero de 2018, se envía desde DEVA a universidades no andaluzas una convocatoria para la selección de evaluadores expertos y con conocimientos en la elaboración y aplicación de SGC. En marzo de 2018, se realiza la formación en el programa de los evaluadores seleccionados y nombrados en comisiones. En total participan 9 evaluadores, con perfiles diferenciados: evaluadores académicos, expertos en SGC y evaluadores estudiantes. Los Sistemas de Garantía de Calidad de los distintos Centros han sido evaluados por evaluadores independientes, integrados en dos comisiones de evaluación. La composición, selección, nombramiento y funciones de las comisiones se ha ajustado a lo establecido en el documento "Programas evaluación: procedimientos y funciones". Los Centros participantes en el piloto reciben la composición de las comisiones de evaluación y no se recibe la recusación de ninguno de los miembros.

En el mes de febrero 2018 se reciben las solicitudes de las Universidades con la información de los Centros implicados.

En abril de 2018 se reúnen las comisiones para la preparación de las visitas que se realizan en el mes de mayo.

En junio de 2018, se reúnen las comisiones de evaluación para la elaboración de los informes provisionales que se envían en septiembre a las universidades participantes. En diciembre de 2018, tras la recepción y estudio de las alegaciones presentadas por los Centros, se reúnen para la redacción de los informes finales.

Los informes finales se revisan por la Comisión de Certificación y se envían a las Universidades en Marzo de 2019.

La planificación prevista inicial del programa fue:

	2017					2018						
	Julio	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Planificación - Declaración de interés Centros												
Jornadas formativas Universidades												
Jornadas formativas Evaluadores												
Confirmación de la declaración de interés de Centros												
Asignación Centros												
Evaluaciones												
Redacción del informes evaluación previa (IEP)												
Envío de IEP												
Recepción de alegaciones												
Evaluación de alegaciones - redacción IEP												
Reunión Comisión evaluación												
Aprobación de IEP - Reunión Comisión Certificación												
Envío de informes IEP												
Reunión Comisión evaluación para preparar las visitas												
Visitas												
Redacción del informes provisionales												
Reunión Comisión evaluación aprobar IP												
Envío de informes provisionales												
Recepción de alegaciones												
Evaluación de alegaciones												
Redacción del informes finales												
Reunión Comisión de Evaluación												
Aprobación de IF - Reunión Comisión Certificación												
Envío de informes Finales y Certificados												

Nota: Al ser un programa piloto no sujeto a procedimiento administrativo, la planificación anteriormente prevista se vio modificada en la fase final de emisión de informes. Se dio comienzo al programa en enero de 2018, las fechas de 2017 corresponden a las jornadas de formación realizadas.

Al plan piloto puesto en marcha por la DEVA se incorporan de manera voluntaria 7 Centros universitarios, 6 propios y uno adscrito, de universidades andaluzas (Tabla 1).

Tabla 1. Centros participantes en el plan piloto

Universidad	ID CENTRO	CENTRO	Tipo
Cádiz	11009104	Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	Propio
Córdoba	14007015	Facultad de Ciencias	Propio
Granada	18013411	Escuela Internacional de Posgrado	Propio
Jaén	23004963	Escuela Politécnica Superior de Linares	Propio
Málaga	29012593	Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación	Propio
Pablo de Olavide	41015883	Centro Universitario San Isidoro	Adscrito
Sevilla	41008337	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Propio

Se realizan las visitas a los distintos Centros objeto de evaluación según el calendario previsto. El plan de visitas se diseña por la DEVA teniendo en cuenta la disponibilidad tanto de los paneles como de las distintas universidades. Se realizan las 7 visitas durante el mes de mayo de 2018 (Tabla 2).

Tabla 2. Fechas visitas presenciales.

UNIVERSIDAD	Fechas visitas
Cádiz- Puerto Real	22 y 23 de mayo de 2018
Córdoba	14 y 15 de mayo de 2018
Granada	15 y 16 de mayo de 2018
Jaén- Linares	16 y 17 de mayo de 2018
Málaga	24 y 25 de mayo de 2018
Pablo de Olavide	22 y 23 de mayo de 2018
Sevilla	23 y 24 de mayo de 2018

Cada uno de los paneles de visita ha estado constituido por dos académicos, un estudiante y un técnico de la DEVA. En cada visita, los evaluadores se entrevistan con los diferentes agentes implicados en la implantación de los SGC de los Centros a evaluar: responsables de la universidad, responsables del Centro, profesorado, personal de administración y servicios, estudiantes, representantes de empresas relacionadas con prácticas/empleadores y egresados, además de contar con una audiencia pública abierta a cualquier miembro de la comunidad universitaria.

#### 4. Análisis y resultados de los informes

En este apartado se realiza un análisis comparado de los resultados de las evaluaciones realizadas a los SGC de los 7 Centros que han participado en el plan piloto, y recogidos en los informes provisionales y finales.

Los criterios analizados, evaluados según aspectos definidos, han sido los siguientes:

- C1. Información Pública
- C2. Política de aseguramiento de la Calidad
- C3. Diseño, Seguimiento y mejora de los programas formativos
- C4. Personal Docente e Investigador
- C5. Recursos para el aprendizaje y apoyo al estudiantado
- C6. Gestión de los procesos de enseñanza-Aprendizaje

Los aspectos evaluados en cada criterio se valoran como satisfactorio, suficiente o insuficiente de manera que la consecución de cada uno de los criterios se define como:

**Implantación total:** El criterio será valorado como “Implantación total” cuando la mayoría de los aspectos a valorar hayan sido evaluados con un satisfactorio y ningún insuficiente.

**Implantación suficiente:** El criterio será valorado como “Implantación suficiente” cuando todos los aspectos hayan sido al menos valorados como suficiente.

**No implantado:** El criterio será valorado como “No implantado” cuando alguno de los aspectos sea valorado como insuficiente.

Los resultados obtenidos se resumen en la Tabla 3:

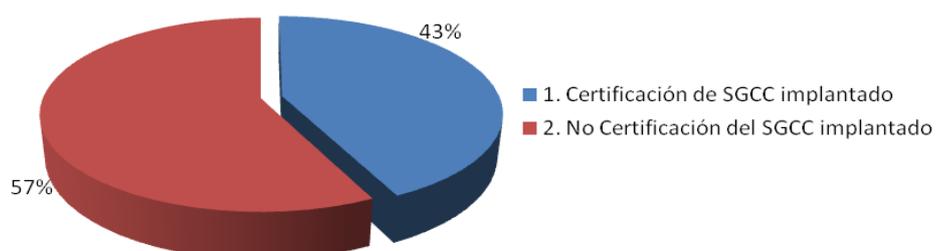
Tabla 3. Resultados informes finales

Universidad	ID	CENTRO	Criterios					
			C1	C2	C3	C4	C5	C6
Cádiz	11009104	Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	IS	IS	IS	IS	IS	IS
Córdoba	14007015	Facultad de Ciencias	NI	NI	NI	NI	NI	NI
Granada	18013411	Escuela Internacional de Posgrado	IS	NI	NI	NI	IS	IS
Jaén	23004963	Escuela Politécnica Superior (Linares)	IS	IS	IS	IS	IS	IS
Málaga	29012593	Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación	IS	NI	IS	NI	IS	NI
Pablo de Olavide	41015883	Centro Universitario San Isidoro	IS	NI	IS	IS	IS	IS
Sevilla	41008337	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	IS	IS	IS	IS	IS	IS

**Abreviaturas: IS= Implantación Suficiente; NI= No Implantado**

Como resultado, se proponen tres Centros para la obtención de la certificación de la implantación del SGC lo que supone un 43% de los presentados (Gráfico 1).

Gráfico 1. Resultados de las propuestas de Informe final



Los informes finales han incluido para cada criterio aspectos identificados que deben solventarse para la superación del criterio (AS) y áreas de mejora (AM). Se analiza a continuación su contenido.

## C1. Información Pública

Tabla 4. Resultados Criterio 1 por Universidad

Universidad	ID Centro	Denominación	AS	AM
Cádiz	11009104	Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales		2
Córdoba	14007015	Facultad de Ciencias	1	
Granada	18013411	Escuela Internacional de Posgrado		14
Jaén	23004963	Escuela Politécnica Superior (Linares)		4
Málaga	29012593	Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación		4
Pablo de Olavide	41015883	Centro Universitario San Isidoro		16
Sevilla	41008337	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		10

Cod	Descripción
AS	Aspectos identificados que deben solventarse para la superación del criterio
AM	Áreas de mejora

Aspectos identificados que deben solventarse para la superación del criterio:

- Falta de la participación de los grupos de interés relevantes en la toma de decisiones a la hora de publicar la información necesaria.

Áreas de mejora más relevantes:

- Actualizar y visibilizar la información de la página web en lo que se refiere a los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad y a la publicación de los resultados relevantes de las titulaciones.
- Incluir e indicar la fecha de actualización de la web y una alerta con las últimas modificaciones.
- Unificar los canales para recibir y tratar Sugerencias y Quejas.
- Visualizar cómo se evalúa el compromiso "garantizar que la información publicada está actualizada" y comprobar la operatividad de los enlaces que se proporcionan.
- Debe comprobarse que se dispone de resultados de la satisfacción con la publicación de la información en web de todos los grupos de interés en todos los másteres y que se han publicado los resultados.
- Realzar la relación (trazabilidad) entre la información recogida sobre la información publicada y las decisiones adoptadas a partir de esa información, por ejemplo, identificación de acciones de mejora.
- Disponer públicamente la información relativa a la inserción laboral y otros aspectos relacionados con los egresados.
- Publicación en la Web de los indicadores claves de los títulos del Centro.
- Presentar y publicar la memoria del Centro que se deriva de la revisión anual de todos sus procedimientos junto a la revisión anual de la política y objetivos de

calidad.

- Revisar el Plan de Comunicación que menciona la política y hacer referencia en él a las relaciones que mantiene el centro con otras organizaciones en beneficio de ambas partes. Establecer los canales que permitan una correcta comunicación a los diferentes grupos de interés de la existencia de dicha política de alianzas.
- Incluir información más accesible desde las titulaciones a las encuestas que realiza el Centro a los diferentes grupos de interés.
- Asegurar el funcionamiento del procedimiento de actualización de la información en sus diferentes canales de difusión pública tras producirse cambios relevantes, como pueden ser modificaciones o aprobación de nuevas normativas, funciones, estructuras para toma de decisiones, etc.
- Asegurar la implicación del Centro en la revisión del Plan de Comunicación Digital antes de su difusión pública.
- Establecer mecanismos para incrementar la participación o la tasa de respuesta en las encuestas a los distintos colectivos o buscar fórmulas alternativas para asegurar la representatividad de las opiniones y valoraciones de los grupos de interés.

## C2. Política de aseguramiento de la Calidad

Tabla 5. Resultados Criterio 2 por Universidad

Universidad	ID Centro	Denominación	AS	AM
Cádiz	11009104	Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales		10
Córdoba	14007015	Facultad de Ciencias	2	4
Granada	18013411	Escuela Internacional de Posgrado	6	8
Jaén	23004963	Escuela Politécnica Superior (Linares)		12
Málaga	29012593	Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación	2	6
Pablo de Olavide	41015883	Centro Universitario San Isidoro	4	8
Sevilla	41008337	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		10

Cod	Descripción
AS	Aspectos identificados, que deben solventarse para la superación del criterio
AM	Áreas de mejora

Aspectos identificados que deben solventarse para la superación del criterio:

- Es necesario tener una integración entre los objetivos y los resultados de manera que el alineamiento entre ellos permita tomar decisiones motivadas. Se necesita una trazabilidad completa entre objetivos, procesos, procedimientos, indicadores (con metas), resultados, planes de mejora y acciones.
- El centro no tiene implantado un proceso de revisión anual de procedimientos del que, tras el análisis de los resultados y registros, se derive un plan anual de mejora de todo el sistema de gestión de la calidad del centro. Este plan es general y debe estar diferenciado de los planes de mejora de los títulos y del plan de mejora del centro.

- Evidenciar con claridad cómo se aplica el ciclo de mejora continua (PDCA) a nivel de Centro, lo que incluye el seguimiento, la propia revisión del sistema, de sus objetivos y del resultado de las evaluaciones.
- Presentar la revisión de la implantación del SGC en la que se reflexione sobre el funcionamiento del sistema, si es adecuado y si se alcanzan los objetivos planificados, una revisión de enfoque, estructuras de dirección y participación y de los mecanismos e instrumentos de los que se ha dotado para el control del propio sistema y para la evaluación y aseguramiento de la calidad de las titulaciones del Centro.
- Evidenciar que el control del conjunto de los procesos de aseguramiento, evaluación y revisión se encuentre bajo el paraguas de la gestión de la Escuela y no de cada uno de los títulos.
- Disponer de la información relativa a la inserción laboral y otros aspectos relacionados con los egresados y utilizar esta información para la toma de decisiones sobre mejoras en los contenidos curriculares y metodologías de enseñanza en los másteres.
- Constatar que el equipo de gobierno del Centro toma decisiones sobre los planes de estudios y programas apoyándose en la información aportada por el SGC.
- Establecer objetivos para los indicadores de resultados y revisión anual de esos objetivos.
- Realizar y evidenciar la revisión y seguimiento del cumplimiento de la Política de Calidad.

#### Áreas de mejora más relevantes:

- Establecer metas para los indicadores de resultados y llevar a cabo una revisión anual de esas metas.
- Integrar las distintas acciones definidas para la mejora de cada uno de los títulos en un plan de mejora de Centro y sistematizar su seguimiento para la mejora continua del Centro.
- Elaborar un informe anual de gestión del Centro donde se recoja la totalidad de los planes de mejora y los resultados de la revisión del sistema.
- Establecer de forma clara la sistemática del seguimiento de las acciones y alinear dichas acciones con los indicadores de la política y objetivos de calidad.
- Elaborar una matriz de correspondencia con los criterios vigentes de la DEVA (o del modelo contra el que se quiera contrastar) que sirva de evaluación interna para constatar en todo momento que con el SGC del centro se da respuesta a los criterios que van a usarse para certificar la implantación de su sistema de gestión.
- Elaboración de un Plan anual de mejora del centro, de manera diferenciada de los planes de mejora de los títulos.
- Incorporar y asegurar la participación de egresados/as en las Comisiones de Garantía Interna de la Calidad de los Títulos.

- Establecer mecanismos para incrementar la participación de los grupos de interés, particularmente alumnado y egresados en encuestas de opinión o en otros instrumentos para capturar su opinión.
- Evidenciar y presentar la información de cómo se gestionan en toda su extensión los planes de mejora: definición, implantación y seguimiento del grado de cumplimiento.
- Definir indicadores de proceso y añadirlos al cuadro de mando, así como, las acciones estratégicas para conseguirlos.
- Definir de forma clara de objetivos/referencias a alcanzar para cada indicador, estableciendo los valores mínimos que debieran obtenerse para, en su caso, definir si fuera necesario acciones de mejora.
- Unificar los formatos de la documentación que el SGCC registra como evidencias.
- Implantar Encuestas de Satisfacción con los Programas de Movilidad.
- Evidenciar documentalmente la sistemática para llevar a cabo el seguimiento de estos objetivos como parte del cuadro de mando de la Dirección.
- Incluir en el manual de Calidad un nuevo apartado relativo a Medición, Análisis y Mejora del SGC donde se describa con el suficiente detalle el mecanismo que se aplica para la revisión del propio SGC.
- Incorporar en el proceso de seguimiento de los títulos el cálculo de indicadores ligados a la empleabilidad o inserción laboral de los titulados, y Prácticas externas y Movilidad, utilizados para la toma de decisiones.

### C3. Diseño, Seguimiento y mejora de los programas formativos

Tabla 6. Resultados Criterio 3 por Universidad

Universidad	ID Centro	Denominación	AS	AM
Cádiz	11009104	Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales		4
Córdoba	14007015	Facultad de Ciencias	1	
Granada	18013411	Escuela Internacional de Posgrado	3	8
Jaén	23004963	Escuela Politécnica Superior (Linares)		2
Málaga	29012593	Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación		2
Pablo de Olavide	41015883	Centro Universitario San Isidoro		6
Sevilla	41008337	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		6

Cod	Descripción
AS	Aspectos identificados, que deben solventarse para la superación del criterio
AM	Áreas de mejora

#### Aspectos identificados que deben solventarse para la superación del criterio:

- Evidenciar que el centro tenga un mapa de procesos que despliegue sus procedimientos y que de forma sistemática y anual revise cada uno de esos procesos en base a los indicadores de resultados.

- Identificar acciones de mejora y toma de decisiones por parte de los órganos colegiados o de gobierno de la Escuela como resultado del análisis de la información de los títulos de máster.
- Evidenciar que en el desarrollo actual del SGC se pone en práctica un enfoque preventivo, que permita implementar mejoras derivadas del proceso de revisión de las titulaciones a nivel de Centro y no solo de tipo correctivo.
- Desarrollar un plan de mejora a nivel de Centro, a partir de los planes de mejora de títulos. Los indicadores para la monitorización de acciones deben ir acompañados de los resultados obtenidos.

#### Áreas de mejora más relevantes:

- Establecer los mecanismos para incentivar la participación del alumnado en las reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad.
- Establecer de forma clara cómo se utiliza la información de los resultados derivados de la oferta formativa y cómo realizar la definición, seguimiento y evaluación de las acciones de mejora necesarias.
- Asegurar el cumplimiento de los acuerdos relativos a los planes de mejora, incluido su calendario de implantación. Así como las acciones acordadas en respuesta a recomendaciones de informes externos.
- Vincular a procedimientos y a la mejora de resultados de indicadores operativos el seguimiento del Plan de Acciones de mejora (PAM) de cada titulación.
- Establecer un sistema de revisión regular anual de todos los procedimientos del sistema, incluyendo la definición de los objetivos que se pretenden alcanzar asociado a sus resultados.
- Revisar la encuesta de satisfacción de estudiantes y analizar si se pueden incorporar más ítems relacionados con el propio Programa Formativo como, por ejemplo, si se alcanzan o no los objetivos, sobre las pruebas y criterios de evaluación, coordinación entre materias... Con el fin de obtener una mayor información sobre el desarrollo de dicho programa formativo.
- Establecer indicadores para los procedimientos de Diseño de la oferta formativa y Admisión y Matriculación, que puedan ser útiles para la toma de decisiones y la revisión y mejora de los resultados obtenidos en el seguimiento de los objetivos definidos.
- Asegurar la evaluación anual de la evolución de los diferentes títulos. Esta actualización anual interna del sistema documental debiera permitir a la Comisión de Calidad de las titulaciones analizar, reflexionar y adoptar medidas oportunas en sus correspondientes planes de mejora.
- Establecer mecanismos para aumentar la participación de los grupos de interés en las encuestas.

#### C4. Personal Docente e Investigador

Tabla 7. Resultados Criterio 4 por Universidad

Universidad	ID Centro	Denominación	AS	AM
Cádiz	11009104	Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales		4
Córdoba	14007015	Facultad de Ciencias	1	
Granada	18013411	Escuela Internacional de Posgrado	2	2
Jaén	23004963	Escuela Politécnica Superior (Linares)		4
Málaga	29012593	Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación	1	2
Pablo de Olavide	41015883	Centro Universitario San Isidoro		4
Sevilla	41008337	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		10

Cod	Descripción
AS	Aspectos identificados, que deben solventarse para la superación del criterio
AM	Áreas de mejora

#### Aspectos identificados que deben solventarse para la superación del criterio:

- El análisis de los recursos docentes y el procedimiento del SGC referido al personal docente se encuentran desconectados lo que no permite establecer relaciones entre información, análisis, objetivos y planes de mejora.
- Evidenciar el cumplimiento de las acciones definidas o justificación de los resultados no alcanzados y las decisiones adoptadas basados en los resultados de la aplicación de los procedimientos para el profesorado implicado en la docencia de las titulaciones bajo el alcance del Centro.
- Evidenciar que el Centro dispone de un proceso que gestione de forma integral la calidad de la actividad docente de su profesorado que permita un análisis continuo y profundo, orientado al planteamiento de acciones de mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje. Si bien, se tiene procedimientos para gestionar a su personal académico, no se puede afirmar que se tomen decisiones a partir del análisis de los resultados de la gestión de los recursos docentes y de la evaluación de la calidad docente. Es necesario enlazar los registros que reflejen la medición de la calidad de la docencia con su análisis, los planes de mejora y las decisiones que se tomen. Sólo un pequeño porcentaje del profesorado ha sido evaluado de su actividad docente y sin que exista un análisis sobre la implicación que ello tiene en la mejora de los resultados relevantes sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje.

#### Áreas de mejora más relevantes:

- Establecer metas para los indicadores relacionados con la titulación y con el personal docente e investigador y llevar a cabo una revisión anual de dichas metas.
- Evidenciar documentalmente el enlace que existe entre los datos, el análisis, las propuestas de mejora y la toma de decisiones.

- Llevar a cabo la implantación del procedimiento de evaluación docente diseñado, Programa DOCENTIA, que permita recoger información y resultados para la mejora docente de las titulaciones.
- Obtener evidencias relacionadas con los resultados de la gestión de la calidad de la actividad docente del profesorado.
- Recoger y presentar acciones de mejora derivadas de la aplicación de los procedimientos para la gestión del personal docente.
- Establecer límites en los indicadores de gestión de PDI para observar, no sólo tendencias, sino factores críticos que ayuden a mantener la buena gestión del PDI en las titulaciones que se imparten.
- Asegurar el acceso de responsables del Centro y titulaciones a los informes desagregados a nivel de Centros, Titulaciones, Departamentos y Áreas de las encuestas de satisfacción del alumnado y realizar un análisis de los resultados a nivel de Facultad, de forma que se propongan medidas a nivel de Centro.
- Establecer los mecanismos necesarios para incentivar la solicitud de evaluación docente por parte de los profesores.

### C5. Recursos para el aprendizaje y apoyo al estudiantado

Tabla 8. Resultados Criterio 5 por Universidad

Universidad	ID Centro	Denominación	AS	AM
Cádiz	11009104	Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales		4
Córdoba	14007015	Facultad de Ciencias	2	
Granada	18013411	Escuela Internacional de Posgrado		2
Jaén	23004963	Escuela Politécnica Superior (Linares)		8
Málaga	29012593	Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación		4
Pablo de Olavide	41015883	Centro Universitario San Isidoro		
Sevilla	41008337	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		8

Cod	Descripción
AS	Aspectos identificados, que deben solventarse para la superación del criterio
AM	Áreas de mejora

Aspectos identificados que deben solventarse para la superación del criterio:

- Evidenciar que el centro tenga un mapa de procesos que despliegue sus procedimientos y que de forma sistemática y anual revise cada uno de esos procesos en base a los indicadores de resultados.
- Es necesario tener una integración entre los objetivos y los resultados de manera que el alineamiento entre ellos permita tomar decisiones de manera motivada. Se necesita una trazabilidad completa entre objetivos, procesos, procedimientos, indicadores (con metas), resultados, planes de mejora y acciones.

Áreas de mejora más relevantes:

- Evidenciar documentalmente el enlace que existe entre los datos, el análisis, las propuestas de mejora y la toma de decisiones.
- Relacionar el Plan Estratégico y el SGC del Centro, y hacer corresponder las líneas estratégicas y los procesos del centro.
- Establecer un PAM a partir de las mejoras detectadas en las titulaciones que sean a nivel de Centro.
- Realizar una revisión periódica y sistemática de la gestión de recursos y servicios, así como, relacionar los documentos y procedimientos con los que trabaja el Centro, con las cartas de servicio de los servicios transversales que ayudan en esta gestión.
- Revisar que las acciones de mejora ligadas a los recursos de aprendizaje para los estudiantes se vinculen con los procedimientos y que se recogen de manera sistemática las recomendaciones ligadas a las infraestructuras, servicios y dotación de recursos, realizadas en los informes de seguimiento de las titulaciones, en el PAM del Centro.
- Establecer la sistemática para llevar a cabo la evaluación de la satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS) con la formación recibida que recoja además la participación del PAS en dicha evaluación.
- Establecer las acciones de mejora necesarias para lograr aumentar la satisfacción de los ítems de las encuestas de estudiantes que estén por debajo de los márgenes de referencia establecidos.

**C6. Gestión de los procesos de enseñanza-Aprendizaje**

Tabla 9. Resultados Criterio 6 por Universidad

Universidad	ID Centro	Denominación	AS	AM
Cádiz	11009104	Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales		4
Córdoba	14007015	Facultad de Ciencias	2	
Granada	18013411	Escuela Internacional de Posgrado		4
Jaén	23004963	Escuela Politécnica Superior (Linares)		2
Málaga	29012593	Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación	2	
Pablo de Olavide	41015883	Centro Universitario San Isidoro		2
Sevilla	41008337	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		8

Cod	Descripción
AS	Aspectos identificados, que deben solventarse para la superación del criterio
AM	Áreas de mejora

Aspectos identificados que deben solventarse para la superación del criterio:

- Evidenciar que el centro tenga un mapa de procesos que despliegue sus procedimientos y que de forma sistemática y anual revise cada uno de esos procesos en base a los indicadores de resultados.

- Es necesario tener una integración entre los objetivos y los resultados de manera que el alineamiento entre ellos permita tomar decisiones de manera motivada. Se necesita una trazabilidad completa entre objetivos, procesos, procedimientos, indicadores (con metas), resultados, planes de mejora y acciones.
- Evidenciar la revisión anual de los procesos y procedimientos del SGC de este criterio de forma que se garantice la actualización y mejora sistemática del sistema ante la consecución, o no, de los objetivos de los indicadores establecidos.

#### Áreas de mejora, más relevantes:

- Establecer vínculos entre el análisis de los resultados obtenidos en relación a los objetivos especificados y la definición de las acciones de mejora.
- Potenciar la participación de los diferentes grupos de interés.
- Definir la totalidad de objetivos a alcanzar en los indicadores de gestión. Analizar las tendencias observadas respecto a las referencias establecidas para los indicadores clave del Centro.
- Establecer los mecanismos e indicadores que aseguren y midan la adquisición de las competencias por parte de los estudiantes en todas las asignaturas, de los planes de estudios implantados.

### Resumen de propuestas por criterio

Tabla 11. Propuestas por criterio

Criterio	AS	AM
C1. Información Pública	1	50
C2. Política de aseguramiento de la Calidad	14	58
C3. Diseño, Seguimiento y mejora de los programas formativos	4	28
C4. Personal Docente e Investigador	4	26
C5. Recursos para el aprendizaje y apoyo al estudiantado	2	26
C6. Gestión de los procesos de enseñanza-Aprendizaje	4	20
<b>Totales</b>	<b>29</b>	<b>208</b>

Cod	Descripción
AS	Aspectos identificados, que deben solventarse para la superación del criterio
AM	Áreas de mejora

Puede observarse que el mayor número de aspectos a solventar y aspectos de mejora se concentran en el Criterio 2. Política de aseguramiento de la Calidad.

## 5. Valoración del Plan piloto por parte de los Agentes implicados

Finalizado plan piloto del programa IMPLANTA, la DEVA recoge la valoración de la satisfacción con el programa y realiza la metaevaluación a través de un cuestionario de valoración enviado a todos los agentes implicados en el proceso. Dichos agentes son (i) las Universidades a través de los responsables de unidades de Gestión y responsables de los Centros que han participado, (ii) los evaluadores que han formado parte de las

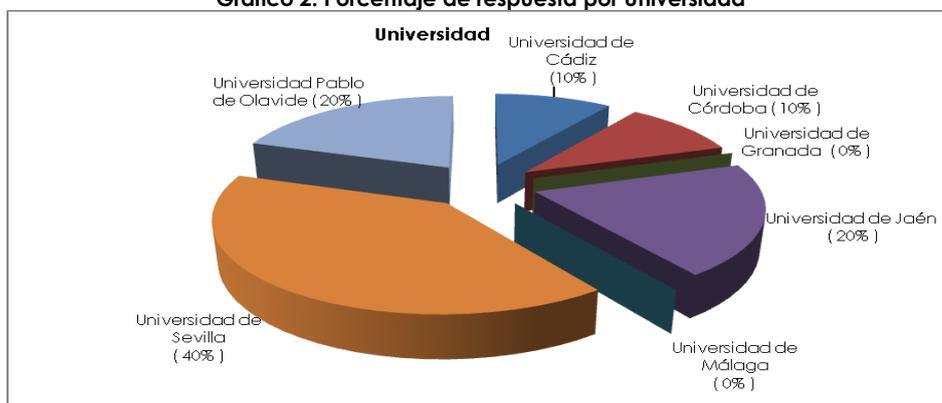
Comisiones de Evaluación y (iii) los miembros de la Comisión de Certificación que durante el proceso han participado en diferentes fases del programa. En la valoración de cada aspecto incluido en el cuestionario (ver Anexos) se solicita la identificación de debilidades y la definición de propuestas de mejora. El resultado del análisis de esta información permite la identificación de las áreas en las que implementar acciones de mejora en próximas convocatorias del programa IMPLANTA.

Para tal fin se diseña y envía un cuestionario, para su cumplimentación durante el periodo del 10 al 22 de mayo de 2019:

Agentes implicados	Nº encuestas enviadas	Nº respuestas recibidas	% participación
Universidades	16	10	62,50%
Evaluadores	9	8	88,88%
Comisión Certificación	4	3	75%

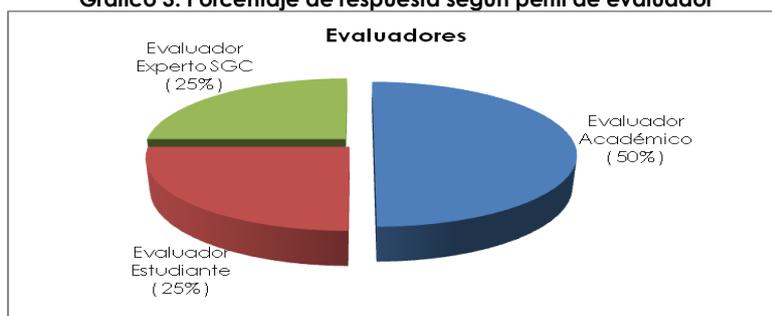
De las universidades que han participado en el piloto solo 2 de ellas no han dado respuesta al cuestionario. Siendo el porcentaje de participación más alto en la Universidad de Sevilla con un 40%, seguidas de Pablo de Olavide y Jaén con un 20% ambas y Cádiz y Córdoba con un 10%. El 30 % de los encuestados han sido Responsables de Centro y el 70% restante personal de unidades de gestión, sus respuestas son analizadas en conjunto. Lo que queda representado en el gráfico 2.

**Gráfico 2. Porcentaje de respuesta por Universidad**



Respecto al perfil de los evaluadores que han respondido, el gráfico 3 representa que el 50% ha sido académico, 25% estudiantes y expertos en SGC.

**Gráfico 3. Porcentaje de respuesta según perfil de evaluador**



Cabe destacar que, aun habiendo obtenido un alto porcentaje de respuestas, la mayor parte de las valoraciones tanto positivas como negativas no han sido motivadas. Por

poner un ejemplo: En concreto en Universidades se ha recibido una encuesta con valoración muy negativa en todos los aspectos identificados, y sin embargo no se indica cuál es la debilidad detectada para que pueda analizarse de cara a obtener aspectos de mejora.

El análisis de los resultados de las encuestas se realiza, para todos los aspectos valorados cuantitativamente, y solo aparecerá el carácter cualitativo, sobre aquellas cuestiones que si han sido valoradas motivadamente.

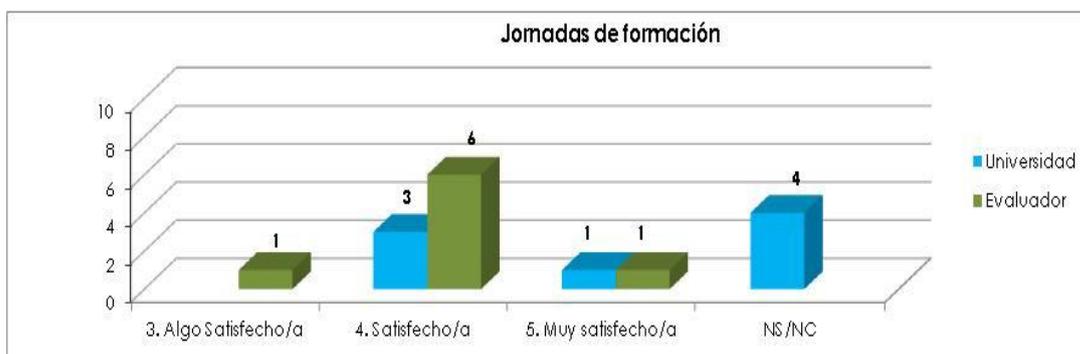
Los cuestionarios remitidos (anexo I, II y III) contienen aspectos relativos a:

1. Procedimiento y Guía para la certificación de los sistemas de garantía de calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas.
2. Visita a universidades<sup>1</sup>.
3. Señala aquellos criterios de IMPLANTA que, en tu opinión, sería imprescindible superar para la certificación del SGCC.
4. Otros aspectos relevantes no contemplados en las anteriores preguntas que consideres para mejorar el proceso de evaluación.

A continuación se exponen las valoraciones de los aspectos más relevantes que los diferentes agentes han valorado.

**1. Procedimiento y Guía para la certificación de los sistemas de garantía de calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas.**

**Jornada de formación**



Las universidades que asistieron a la jornada de formación (n=8) no ofrecen comentarios respecto a la jornada recibida, pero la han valorado como "muy satisfecho" o "satisfecho".

Los evaluadores, sin embargo, valoran la jornada de formación como "satisfecho" en su mayoría, realizando las siguientes consideraciones:

*"La información recibida antes y durante el proceso ha sido completa y adecuada".*

*"La jornada de formación fue interesante y productiva, teniendo en cuenta que se trataba de un programa piloto y que no se sabía bien cómo se desarrollaría el proceso. En estos momentos, si se hiciera de nuevo,*

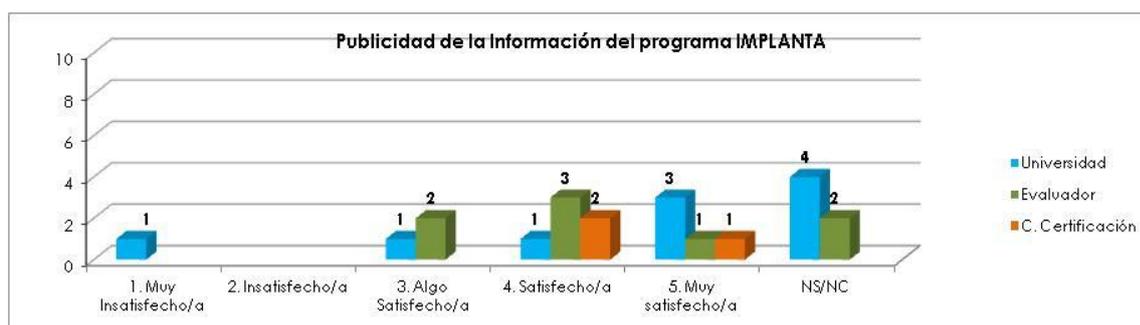
<sup>1</sup> Este aspecto no ha sido incluido en el Cuestionario de la Comisión de Certificación (anexo III) por no haber estado implicada en esta fase del procedimiento.

lógicamente, se podrían plantear situaciones que han aparecido a lo largo de este tiempo y del trabajo de campo realizado.

Quizás, como **acción de mejora**, cuando se desarrollen jornadas de formación con "nuevos" evaluadores, sería interesante que asistiera algún evaluador que ya hubiera participado para contestar a las dudas".

"La formación ofrecida fue acorde a la Guía del programa y completa. Se abordaron las características principales del programa y los criterios de evaluación más relevantes. Quizá hubiera sido conveniente haber profundizado más en algunas cuestiones, especialmente en aquellas relaciones con la aplicación de los criterios. En cualquier caso, es comprensible que, al tratarse de un Plan Piloto, no sabíamos nadie a qué tipo de situaciones nos íbamos a tener que enfrentar".

### **Publicidad de la Información del programa IMPLANTA**



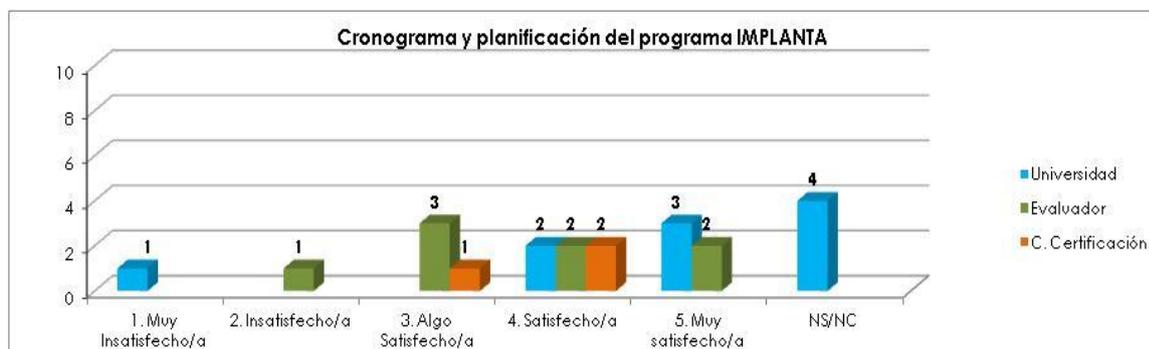
La valoración de la información publicada del programa IMPLANTA es mejor valorada por la Universidad como "satisfecho" o "muy satisfecho", sin embargo son los evaluadores o miembros de la comisión de certificación los que realizan una peor valoración de esta información. La respuesta mayoritaria de la Universidad como "NS/NC" se justifica dado que en las universidades los responsables del centro recibían la información directamente del responsable de calidad.

Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

"Universidades: Los documentos de ayuda disponibles en la web de la DEVA son aclaratorios. La información resulta fácilmente accesible desde el menú "certificación SGC de Centros" en el apartado "Universidades".

"Evaluadores: La información relativa al programa IMPLANTA considero que no estaba especialmente publicitada, aunque se encuentra en la web igual de destacada que el resto de programas de evaluación. No obstante, al venir de un Sistema Universitario de otra CC.AA., es posible que ello afectara."

### **Cronograma y planificación del programa IMPLANTA**



Respecto a la valoración sobre el cronograma y planificación del Programa IMPLANTA, la mitad de los que han respondido a la encuestas valoran la planificación y cronograma como "satisfecho" o "muy satisfecho" (11 de 17, un 64.70%). Las valoraciones de los evaluadores se representan distribuidas en una mayor opción de respuesta. La comisión de Certificación lo valora como "satisfecho" en su etapa de participación correspondiente al final del programa.

Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

Universidades:

"Asimetría de plazos. Los centros contaban con unos plazos determinados y estrictos, mientras que la agencia no".

"La planificación, y el cronograma vinculado a la misma, resultó adecuada tanto en la antelación del calendario del programa como en la solicitud de documentos vinculados al mismo".

Evaluadores:

"Se ha podido realizar las tareas en el plazo acordado, si bien en algunos casos estos plazos han sido ajustados".

"El cronograma con el que se trabajó en un principio se cumplió prácticamente. Ahora bien, como sugerencia o **acción de mejora**, quizás se podría intentar acortar los tiempos entre el informe de evaluación previa que realiza la comisión y la visita a los centros. Otra **acción de mejora** podría ser que se acortara el tiempo para presentar alegaciones y realizar el informe final. En este caso, las visitas a los centros se realizaron en el mes de mayo de 2018 y, prácticamente, para junio, estaba resuelto el informe. Sin embargo, los informes finales no se mandaron a los centros hasta marzo de 2019. No sé si es posible acortar estos plazos, pero si se puede, quizás sería una mejora a tener en cuenta".

"Considero que el hecho de haber sido un Programa Piloto ha llevado a ciertos desajustes, que en próximas convocatorias no existirán.

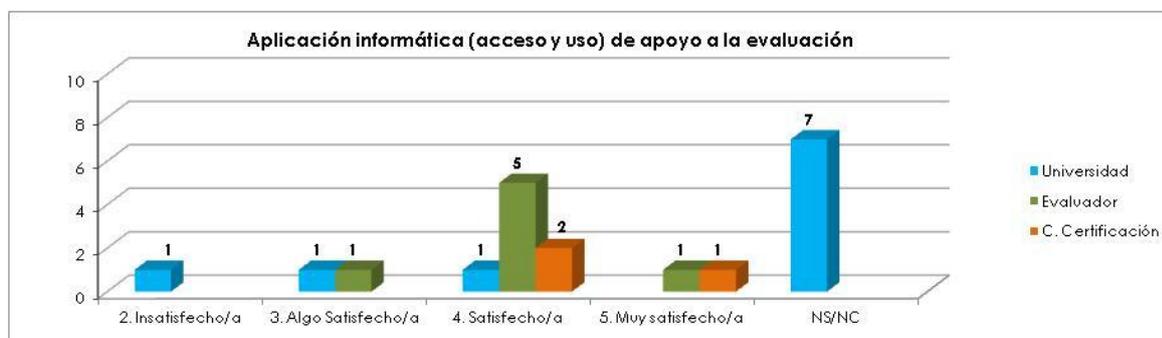
No obstante, en algunos momentos de revisión de documentación (debido a las características del Programa, al considerarse el centro la documentación a revisar es elevada), elaboración de informes... el tiempo ha estado ajustado. Considero que es mejor disponer de más tiempo cuando se realice la planificación y, llevado a la práctica, siempre será mejor que alguna etapa sea más corta y disponer de más tiempo en otras a que el tiempo sea justo. Creo que da mejor imagen acabar antes de tiempo a que el proceso se retrase."

"Creo que una de las principales deficiencias de esta experiencia piloto del programa ha sido el cronograma. Se ha extendido en exceso la planificación, dificultando el seguimiento para los evaluadores. Para sucesivas convocatorias, convendría que las visitas fueran lo más cercanas posibles al cierre de evaluaciones individuales. Además, sería deseable que no cayera el verano de por medio (cuando llegaron los informes tras su debate por la Comisión de Certificación para su revisión era complicado acordarse de lo realizado meses atrás). A pesar de la complejidad y densidad del proceso, lo mejor es que se comprima lo máximo posible para garantizar la calidad de la evaluación".

C. Certificación:

"Sería necesario disponer de los informes con un margen de tiempo más amplio para poder hacer una lectura más sosegada".

**Aplicación informática (acceso y uso) de apoyo a la evaluación**



Respecto a la valoración global sobre la **Aplicación informática (acceso y uso) de apoyo a la evaluación**, el 76.92% (10 de 13) la valoran como "satisfecho" o "muy satisfecho". La respuesta mayoritaria de la Universidad como "NS/NC" se justifica dado que las universidades los responsables del centro no utilizaban la aplicación y los responsables del programa únicamente aportaban una

dirección e acceso. Son los evaluadores, que han dado respuesta a este ítem (7 de 8) los que han utilizado todas las funcionalidades de la aplicación, valorada en su mayoría como "satisfecho". La Comisión de Certificación sólo la utilizó en última fase del proceso y la valora como "satisfecho".

Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

Universidad:

"No hemos incorporado la información a la plataforma. Fue la Universidad de adscripción la que realizó dicha labor". (2)

Evaluadores:

"Como toda nueva aplicación ha dado algún pequeño problema que se ha resuelto satisfactoriamente".

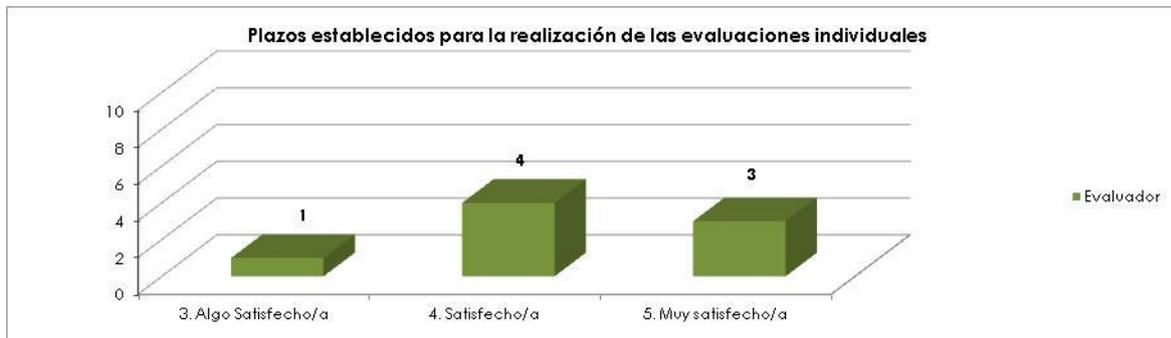
"La aplicación informática era nueva, como también el plan. No obstante, a pesar de algunos problemas informáticos menores (que suelen ocurrir siempre en cualquier organización), la plantilla se caracteriza por su usabilidad e intuición. Como acción de mejora -pero ya lo comenté en su día- permitir escribir más texto en cada criterio, ya que en ocasiones limitaba el número de palabras y daba error. No recuerdo haber experimentado problemas mayores con la plataforma"

"La aplicación informática, en líneas generales, es de fácil acceso y uso. No dio problemas durante la evaluación. Como propuesta de mejora, aumentar las funcionalidades del redactor de texto y del visor del mismo (mantenga los puntos y aparte, introducir posibilidad de subrayar y destacar en negrita,...)".

C. Certificación:

"Al principio tuve alguna dificultad para acceder e identificar los documentos (no sabía si faltaba algo o no)".

**Plazos establecidos para la realización de las evaluaciones individuales**



Los plazos establecidos para la realización de las evaluaciones asignadas son considerados como "satisfecho" o "muy satisfecho" (7 de 8, un 87.50%).

Se realizan las siguientes observaciones por parte de los Evaluadores:

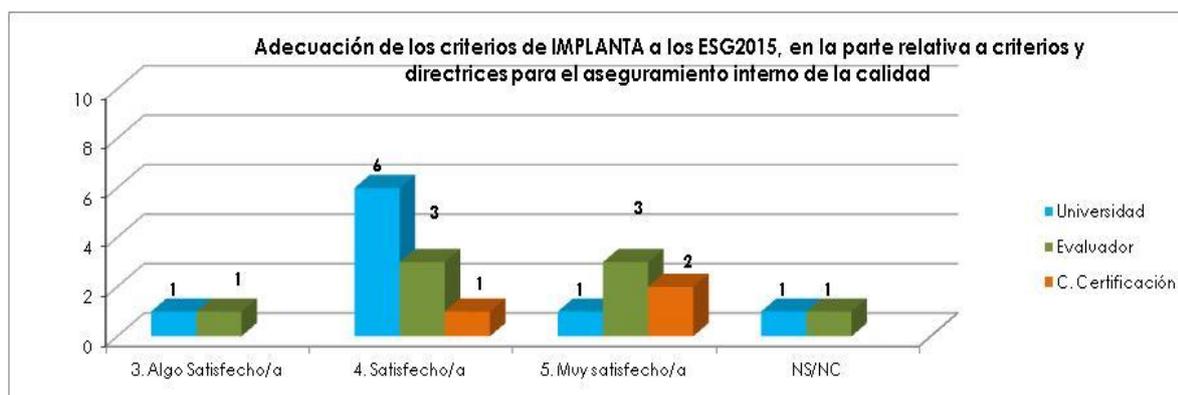
"En algunos casos han sido ajustados, pero la tarea se ha podido realizar confío que adecuadamente".

"El plazo establecido para las evaluaciones era correcto, al menos, por mi parte. No tengo ninguna acción de mejora para este apartado".

"El plazo concedido para la realización de las evaluaciones individuales, a mi juicio, fue adecuado. En todo caso, para próximas convocatorias, debería ajustarse al volumen de trabajo de los distintos comités".

"Supongo que al tratarse del piloto los plazos eran muy ajustados, yo me vi con dificultades para terminar los informes en plazo debido a las numerosas evidencias a consultar y relacionar. Esto se complica más cuando no se presentan bien o incompletas".

**Adecuación de los criterios de IMPLANTA a los ESG2015, en la parte relativa a criterios y directrices para el aseguramiento interno de la calidad**



Este ítem es valorado de igual forma por los tres agentes implicados en el programa como "satisfecho" o "muy satisfecho" (16 de 18, un 88.88%). La mejor valoración sobre adecuación de los criterios como "muy satisfecho", en relación al número de respuestas ha sido la valoración realizada por los evaluadores 3 "muy satisfecho" de 4 respuestas y la Comisión de Certificación, 2 "muy satisfechos" de 3 respuestas.

Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

Universidades:

"En la parte relativa a criterios y directrices para el aseguramiento interno de la calidad, es clara la adecuación de los criterios Implanta a los ESG2015. No obstante, no se puede afirmar lo mismo respecto de las evidencias que se solicitan en el proceso".

Evaluadores:

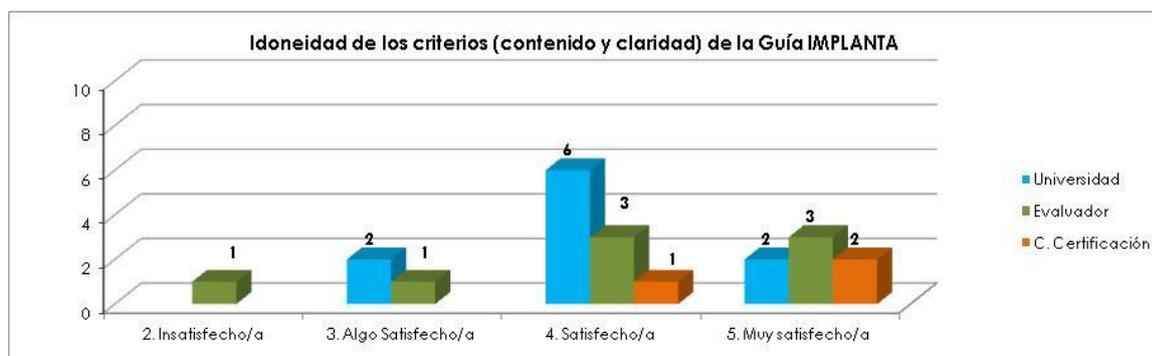
"Los criterios eran claros pero hay temáticas que se repiten y no todos los criterios revisten la misma trascendencia. En algunos casos hay aspectos que podrían eliminarse de la evaluación".

"Los criterios de evaluación del programa IMPLANTA se adecúan a los expuestos en la guía de Standards ESG 2015 para la garantía de la calidad interna (apartado 2, parte 1)." (2)

C. Certificación.

"Estaban bien como una primera aproximación. Fruto del debate, vimos que algunas cosas se podían mejorar o reorientar".

**Idoneidad de los criterios (contenido y claridad) de la Guía IMPLANTA**



La idoneidad de los criterios (contenido y claridad) de la Guía son valorados mayoritariamente como "satisfecho" o "muy satisfecho" (17 de 21, un 80.95%). Cabe destacar que este ítem ha sido el que más observaciones ha recibido por parte de los evaluadores aún siendo valorado de forma satisfactoria.



Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

Universidades:

"El contenido y claridad de los criterios parece adecuado".

Evaluadores:

"Reducir criterios y contenidos y concretar".

"La información proporcionada es clara, pero en la práctica además de lo comentado en el punto anterior, hay informaciones que son repetitivas y que no siempre aportan valor, el 2, 3 y 4 constituyen el eje central, el resto podría resumirse. El 3 requiere una revisión para evitar repeticiones".

"Como **acción de mejora**, sería quizás conveniente reducir el número de ítems que incluyen cada uno de los criterios. Más que aclarar, parece confundir.

Asimismo, los criterios 5 y 6 se solapaban en bastantes ocasiones, y no era fácil deducir qué información tendría que ir a uno o a otro. Con uno de los dos sería suficiente o aclarar la diferencia en la información que se espera obtener en uno u otro caso.

Como **acción de mejora**, igualmente, utilizaría palabras clave para la guía, que ciertamente orientaría a los evaluadores. Por ejemplo: Cuadro de mandos, procedimientos, recogida de información, toma de decisiones, acciones de mejora".

"En algunos criterios se podrían aclarar ciertos temas como:

- Hasta dónde se va a exigir el tema de la Evaluación del Profesorado. La mayoría de las universidades a evaluar son públicas y sabemos que en la toma de decisiones el margen no es grande. Por lo tanto, hasta dónde exigimos a las universidades, en función de los resultados obtenidos, las medidas a adoptar

- Egresados: aclarar si el hecho de no tener información de egresados (porque aún no tienen egresados) supone o no un desfavorable. Para la renovación de la acreditación no es un requisito que la titulación tenga egresados para obtener un favorable.

Si el centro dispone de unos procedimientos definidos, aunque aún no se hayan podido implantar y el resto del SGIC aporta confianza en su implantación debería ser suficiente. En caso contrario se podría aclarar en la guía que el no tener egresados supone la no implantación del sistema y directamente un centro en estas circunstancias no se presentaría al Programa

- El criterio 6, relacionado con el alcance de los resultados de aprendizaje previstos. Este criterio está relacionado con la adquisición de las competencias, tema tratado en varias universidades y, actualmente, difícil de evaluar.

Por último, aunque en la guía figura, se podría aclarar más que se trata de un sistema de centro, decisiones tomadas a nivel de centro, análisis a nivel de centro y que las titulaciones pasan a estar bajo el centro. En varios de ellos siguen trabajando a nivel de titulación".

"Aún con el riesgo que supone concretar las directrices a evaluar y los objetivos perseguidos con cada criterio, a mi juicio, eran excesivamente genéricos y poco concretos, dificultando mucho la evaluación y la redacción del informe. Es por ello que, de manera general, considero que convendría detallar qué se espera del SGCC en cada criterio de una forma más específica, teniendo en cuenta también las evidencias que debe aportar el centro".

C. Certificación:

"Personalmente, eché en falta más concreción en la misión y objetivos estratégicos y en la forma de evaluarlos".

### **Valorar la pertinencia y adecuación a los criterios de las evidencias solicitadas**



La pertinencia y adecuación de las evidencias es el ítem más valorado y que más comentarios ha suscitado entre los agentes implicados, como son Universidades y Evaluadores, aunque la valoración principal ha sido "satisfecho" (12 de 21, un 57.14%).

El porcentaje de valoraciones recibidas como "satisfecho" o "muy satisfecho" suponen un 71.42%.

Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

#### Universidades:

"Hay que intentar definir las evidencias de forma más precisa".

"Se solicitan determinadas evidencias explícitas no existentes hasta el momento en los SGIC y que parece que no sean la única vía posible para evidenciar los correspondientes criterios. Ya que el programa pretende certificar la implantación de los sistemas de calidad, resultaría conveniente tener presente las evidencias del mismo".

"Debilidad detectada: Aunque no es exactamente una debilidad, en nuestra opinión, las evidencias requeridas son más propias de exigencias en el diseño de un sistema de calidad, que de la certificación de la implantación de tal sistema.

**Propuesta de mejora:** O que las evidencias sean orientativas, o que sean más flexibles, pues algunos de los criterios y directrices podrían cumplirse con otras evidencias que tuviera la institución en el concreto sistema de calidad que desarrolla".

#### Evaluadores:

"En la práctica las universidades disponen de unas evidencias que aplican a diferentes criterios porque efectivamente se relacionan con distintos apartados de la norma. Focalizar la atención en el sistema de calidad y como se aplica parece la finalidad de esta evaluación externa y creo que a ese objetivo debiera ajustarse el documento de criterios.

Creo que debe ajustarse qué es una evidencia y qué tipo de evidencia aportar. En algunos casos (mayoría) la documentación presentada ha sido prolija lo que no significa que haya sido relevante para este caso".

"Aunque inicialmente las evidencias solicitadas se percibían como un cúmulo infinito de documentación y burocracia administrativa, lo cierto es que todas esas evidencias ayudaron a configurar el estado de la cuestión de los centros en cada uno de los casos. Lo importante es que los Centros tengan claro qué evidencias tienen que aportar y que se abstengan, por ejemplo, de enviar correos electrónicos como evidencias de una reunión.

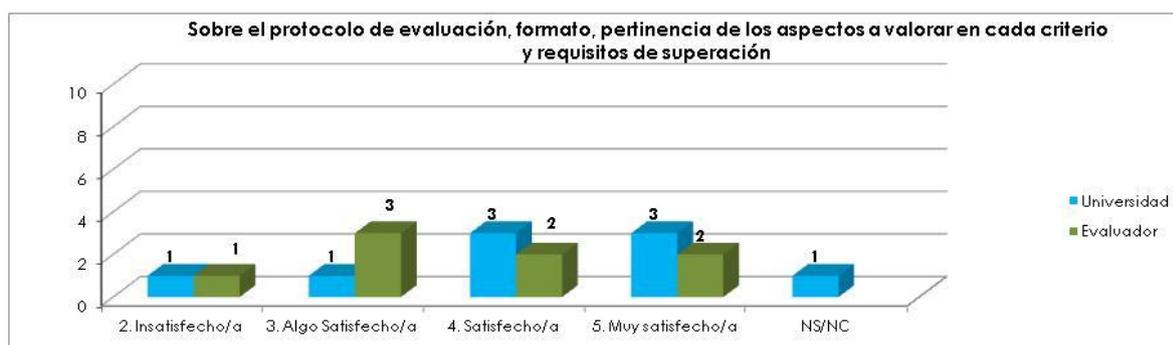
Es importante, también, que los centros pongan a disposición de la comisión evaluadora la documentación de manera organizada, que se agrupe la información en función de cada uno de los 6 criterios. Por ejemplo, aquellas evidencias que sean de profesorado, pues que se ordene dentro del criterio 4.

Se podría establecer, igualmente, qué evidencias son "imprescindibles". Por ejemplo, un manual de calidad, un cuadro de mandos, documentación sobre la satisfacción de los diferentes grupos de interés. Establecer un número razonable (máximo de 10) en una carpeta virtual sin las cuales, sería complicado la evaluación del SGCC implantado".

"Al obligar a presentar unas evidencias concretas no damos libertad a que los centros comenten cómo es SU Sistema de Gestión y cómo éste es controlado y revisado por el centro y da respuesta a los criterios de la Guía. Un centro puede presentar todas las evidencias del mundo y no disponer de un SG controlado, revisado y en proceso de mejora continua".

"El volumen de evidencias era notorio y, en algunos casos, dada la mala gestión y presentación de los Centros, muy difícil de manejar. Las evidencias considero que eran pertinentes y que permitían evaluar adecuadamente los criterios. Convendría dar directrices claras a los Centros de cómo deben presentarlas, especialmente en lo relativo a su organización, para garantizar un adecuado proceso de evaluación".

**Sobre el protocolo de evaluación, formato, pertinencia de los aspectos a valorar en cada criterio y requisitos de superación**



Este ítem ha sido valorado en todas las opciones por Universidades y Evaluadores, la mitad de los evaluadores tienen una opinión "negativa" como "insatisfecho" o "algo satisfecho" frente a la otra mitad que lo valora de forma positiva como "satisfecho" o "muy satisfecho". La valoración de las Universidades sin embargo ha sido más positiva.

El porcentaje de valoraciones recibidas como "satisfecho" o "muy satisfecho" suponen un 62.50% (10 de 16).

Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

Universidades:

"De acuerdo con la Guía del Programa Implanta, "la certificación del SGC implantado se plantea a nivel de Centro", no obstante, se sugiere que se tuviese presente que los SGIC de los Centros son adaptaciones de un Sistema Abierto de Garantía de Calidad".

"Desconocimiento de criterios claros y aspectos cuantificables para conocer los requisitos de superación de la evaluación".

Evaluadores:

"Ver puntos anteriores, hay repeticiones que aunque teóricamente todos los criterios aplican a aspectos diferentes, en la práctica son repetitivos, por otro lado, no todos tienen la misma importancia relativa. En algunos casos, la diferenciación entre diseño e implantación no es clara y quizás algún ejemplo o definiciones podría ayudar para que se entendiera el sentido de la evaluación externa realizada".

"Si con requisitos de superación hace referencia esta pregunta a que hay que superar todos los criterios para conseguir IMPLANTA, quizás habría que pensar al respecto.

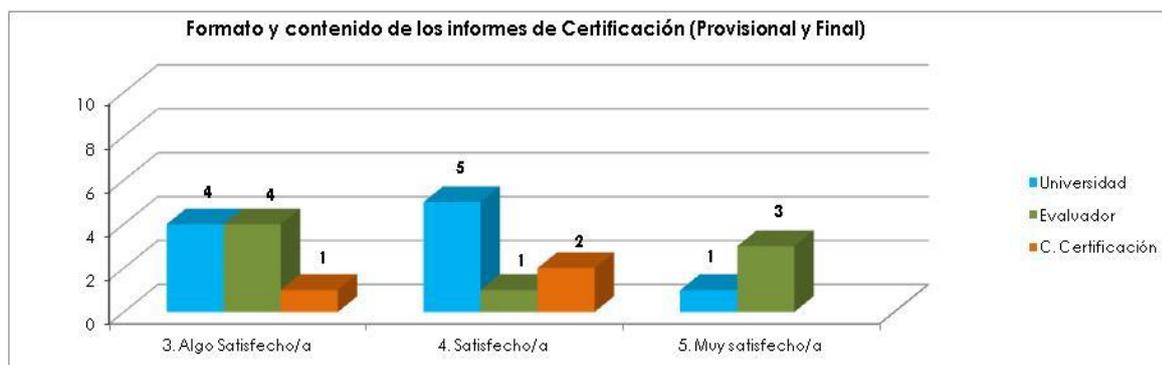
Por ejemplo, si el centro no tiene un "manual de calidad", sería complicado conseguir la certificación. Pero si, el centro cuenta con una política de calidad asentada, está presente en todos los grupos de interés, hay indicadores sobre la satisfacción de estos, se toman decisiones y acciones de mejora al respecto, pero hay uno de los ítems (no se recoge información sobre quién se encarga de publicar la información sobre programas formativos) que no se cumple, podría ser aun así un informe favorable aunque con "modificaciones necesarias". Por lo tanto, se estaría hablando de una categoría intermedia. Entre el blanco y el negro, tiene que haber escalas de grises. El problema puede residir en que cada comisión evaluadora considere "imprescindible" diferentes criterios o ítems dentro de esos criterios".

"Si nos ceñimos a la guía, todos y cada uno de los aspectos que figuran deben obtener una implantación suficiente para que la certificación sea Favorable. Creo que es demasiado exigente teniendo en cuenta en el momento en el que nos encontramos de Proyecto Piloto o futuras primeras convocatorias.

Para que un criterio sea favorable se podría optar porque no todos los aspectos fueran valorados como suficientes o definir ciertos criterios como indispensables para la obtención de la certificación, pero no todos".

"Como he indicado previamente, creo que los aspectos a evaluar en cada criterio eran pertinentes. Sin embargo, la falta de concreción dificultaba su puesta en práctica. Además, era difícil definir de manera clara, objetiva y general los requisitos de superación de cada criterio. Como mejora, propondría desarrollar en mayor medida la guía, siendo consciente del riesgo que ello trae consigo".

### **Formato y contenido de los informes de Certificación (Provisional y Final)**



El formato y contenido de los informes ha recibido mayor número de respuestas la suma de "satisfecho" valorado por todos los agentes implicados o "muy satisfecho" realizada por evaluadores y universidad (12 de 21, un 57.14%). Es valorado en menor porcentaje como "algo satisfecho" el mismo número de agentes implicados como son universidad y evaluadores (8 de 21, un 38,09%).

Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

#### Universidades:

"Valoramos positivamente el formato y contenido de los informes de certificación, no obstante indicar que en el informe se incorpora alguna valoración más vinculada al diseño del SGIC más que a su implantación como es el siguiente ejemplo. "En relación a la pregunta de la encuesta, disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el título, se están analizando diferentes conceptos en un sólo ítem".

"Debilidad detectada: Más que debilidad, observamos que no se ajustan en algunos aspectos al protocolo de evaluación planteado.

**Propuesta de mejora:** Que los informes de certificación se ajusten en mayor medida al orden y aspectos a valorar según el protocolo de evaluación".

#### Evaluadores:

"Hemos tenido que ir aprendiendo por ensayo y error, y quizás se ha pecado inicialmente de demasiada especificación de puntos para justificar el sentido de las evaluaciones tanto en positivo como en negativo. Habría que escuchar a las universidades para conocer qué información es la que más les ayuda a reforzar sus sistemas de calidad".

"Claros y correctos".

"En el informe provisional no se definen acciones de mejora, mientras que en los informes finales sí. Creo que debería existir más homogeneidad, en ese aspecto entre ambos.

En principio se trataba que ni tan siquiera aparecieran "debe" o "se recomienda" en los informes provisionales y, posteriormente, en los informes finales se indican: Aspectos identificados, que deben solventarse para la superación del criterio y áreas de mejora".

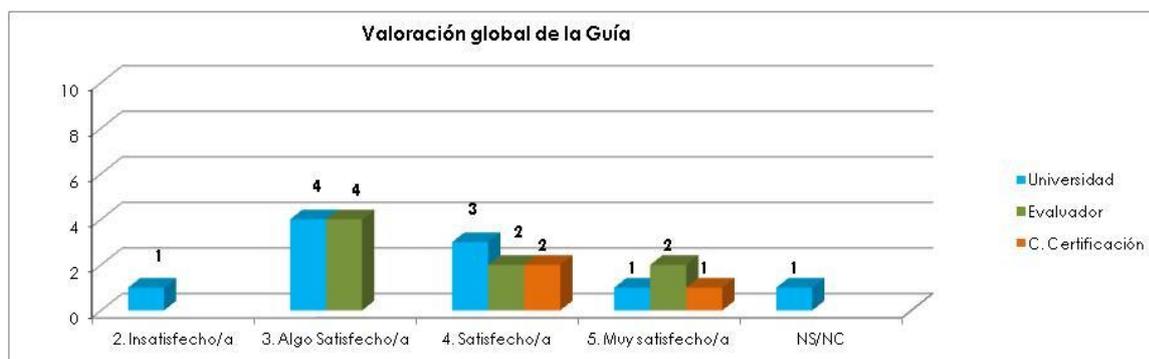
"El formato y contenido de los informes de Certificación, a mi juicio, era adecuado desde el punto de vista del evaluador. Seguía los criterios de la Guía y permitía recoger de manera clara y ordenada la opinión del Comité sobre el SGCC sometido a evaluación".

#### C. Certificación:

"Hay excesiva diferencia entre la extensión de informes dependiendo del Comité de visita que los ha realizado".

“Se deberían poner en marcha mecanismos para que los diferentes comités tuvieran indicaciones para que exista una mayor similitud en cuanto a extensión y profundidad de las valoraciones realizadas”.

### **Valoración global de la Guía**



La valoración global de la guía en general los agentes implicados están “satisfechos” o “muy satisfechos” (11 de 20, un 55%). No obstante, tanto la mitad de evaluadores como universidades realizan una peor valoración como “algo satisfecho” o “insatisfecho”.

Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

#### Universidades:

“La Guía resulta completa, tanto en la definición como en la descripción de los elementos. Asimismo, desglosa las evidencias, con la única salvedad de que éstas pueden no ajustarse con las propias del Sistema de Calidad cuya implantación se está evaluando”.

“Debilidad detectada: Más que una debilidad, es una observación, atendiendo al informe final obtenido por este Centro, referida a la delimitación de los requisitos para solicitar la implantación o ajuste de la resolución a tales requisitos.

**Propuesta de mejora:** Si la Guía requiere para presentar la solicitud, la posibilidad de valorar tres últimos cursos desarrollados, y esto se acredita, y los tres últimos cursos desarrollados son de 1º a 3º, no entendemos que se exija posteriormente que haya egresados, ni datos de inserción laboral, puesto que el alumnado no ha llegado a 4º curso. Si se considera imprescindible para la obtención de la certificación que esto sea así, debería exigirse que para solicitar la implantación ya existieran egresados”.

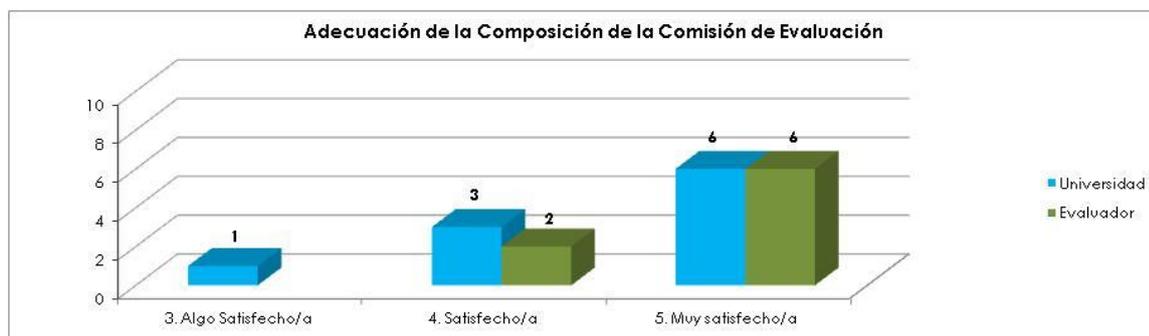
#### Evaluadores:

“Necesita en mi opinión una profunda revisión para reducir criterios y concretar en los más relevantes el foco de la valoración”.

“Correcta. Tal y como está en estos momentos, la guía me resulta clara, responde a ciertas dudas que el evaluador pueda tener y tiene la información imprescindible”.

“Una vez más, reitero que, en mi opinión, la guía era excesivamente escueta y genérica, lo cual dificultó la labor de los evaluadores a la hora de perfilar qué se pretendía evaluar de manera concreta en cada criterio y qué aspectos eran los que definían una evaluación favorable o un desfavorable. El resto del contenido de la guía (descripción del proceso de evaluación, listados de evidencias,...) me pareció adecuado y suficiente”.

### **Adecuación de la Composición de la Comisión de Evaluación**



La valoración de la Composición de la Comisión de evaluación ha tenido una valoración muy positiva por parte de Universidades y Evaluadores. La valoración global de los agentes implicados están "satisfechos" o "muy satisfechos" (17 de 18, un 94.44%).

Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

#### **Evaluadores:**

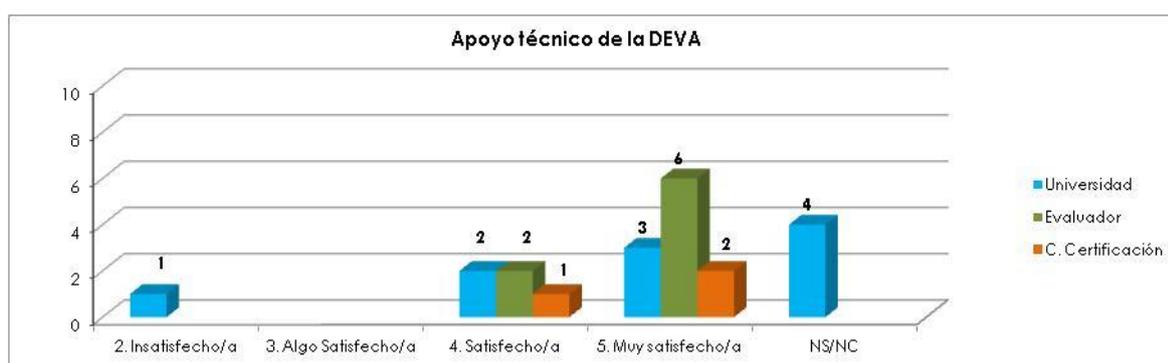
"Los perfiles son apropiados y la distinta experiencia de los integrantes enriquece el resultado final".

"Para ser un programa piloto, la composición de la comisión fue correcta. Se trataba de un trabajo intenso, y en ese momento, novedoso, por lo cual, la colaboración de todos/as fue necesaria para entender el proceso y dar forma al informe final.

Propondría una acción de mejora que fuera reducir el número de integrantes de la Comisión, pero si esa comisión solo tiene que evaluar un centro. Si la comisión tiene que evaluar más de un centro, es más que adecuado mantener el número de componentes".

"Considero que la composición de la Comisión de Evaluación era adecuada tanto en número como en perfiles. 3 académicos, un estudiante y un técnico de calidad permiten aglutinar diferentes puntos de vista muy relevantes para la evaluación. Además, en mi caso, la Comisión actuó en todo momento de manera coordinada".

### **Apoyo técnico de la DEVA**



En general el apoyo técnico de la DEVA es valorado muy positivamente por todos los agentes implicados aunque por parte de la Universidad la mitad de los que han respondido a la encuesta lo valoran con un "Ns/Nc". La valoración global de los agentes implicados están "satisfechos" o "muy satisfechos" (16 de 17, un 64,11%).

Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

#### **Evaluadores:**

"Pendientes en todo momento con espíritu de ayuda".

"Es difícil proponer alguna acción de mejora respecto al apoyo técnico de la DEVA. Estuvieron siempre dispuestos/as a ayudar y solucionar cualquier cuestión que surgiera".

"El apoyo técnico de la DEVA fue inmejorable. Atención permanente, cercana y profesional. Muy agradecido por la labor que realizan y la atención prestada". (2)

## 2. Visita a universidades

La visita a las Universidades solamente ha sido consultada a Universidades y Evaluadores como agentes que estuvieron directamente implicados en el proceso.

### Planificación de la visita por parte de la DEVA



La planificación de la visita ha sido mejor valorada por las Universidades como "satisfecho" o "muy satisfecho" (7 de 9, un 77,77%), frente a los evaluadores que la han valorado en su mayoría como "algo satisfechos" (6 de 8, un 75%).

Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

#### Universidades:

"La planificación de la visita por parte de la DEVA fue óptima".

#### Evaluadores:

"No han existido dificultades relevantes".

"Bien planificado y en colaboración con los miembros de la Comisión".

"La planificación de la visita por parte de la DEVA fue adecuada. Se fijaron los horarios y las fechas con antelación suficiente".

### Documentos de orientaciones a la Comisión de Evaluación y a las Universidades para la realización de la visita al Centro

Para la planificación de la visita, se redactaron dos documentos diferentes uno para evaluadores y otro para universidades sobre los cuales se les ha preguntado en la encuesta adaptando el ítem correspondiente. En ambos casos los documentos han sido bien valorados en general obteniendo un mayor porcentaje de "satisfechos" y "muy satisfechos" (Comisión de Evaluación, 5 de 7, un 71,42% y Universidad, 7 de 9, un 77,77%) frente la valoración "algo satisfecho".



Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

Evaluadores:

"Suficientemente claro".

"El documento con las orientaciones para la realización de la visita era adecuado y contenía toda la información necesaria para poder desarrollar adecuadamente la visita".



Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

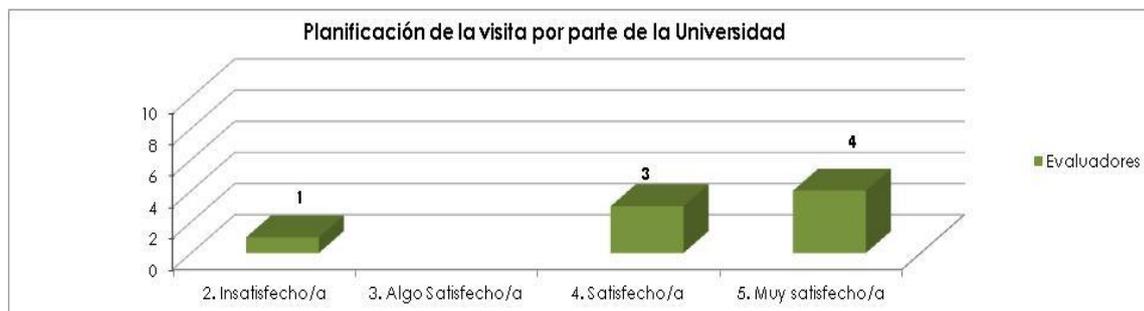
Universidades:

"El documento de orientaciones para la realización de la visita fue de gran ayuda, al tiempo que incorporaba una evidencia adicional".

"Debilidad detectada: No se trata exactamente de una debilidad, pero comentar que el documento de orientaciones iba acompañado de una solicitud de una presentación, a aportar como evidencia, con un contenido predeterminado.

**Propuesta de mejora:** Si se estima que tal evidencia va a ser necesaria en el proceso de implantación, hacerlo constar en la Guía".

**Planificación de la visita por parte de la Universidad**



La planificación realizada por parte de la Universidad ha sido muy bien valorada por parte de los evaluadores que estuvieron en cada uno de los centros. El 87.50% (7 de 8) han valorado la planificación como "satisfecho" o "muy satisfecho".

Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

Evaluadores:

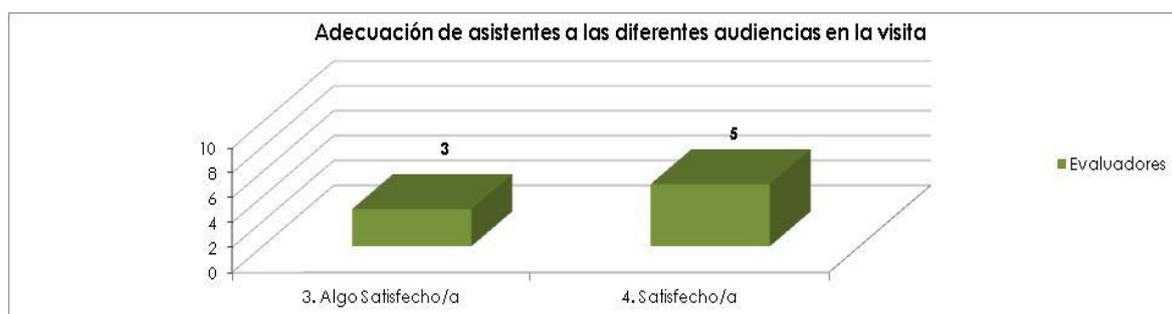
"En ningún caso han existido problemas relevantes, todo el material siempre ha estado disponible, actitud positiva".

"Correcta".

"Aunque realmente, difiere de unas universidades a otras".

"Las Universidades cumplieron escrupulosamente con las fechas y horarios fijados en las respectivas agendas de visita. Las instalaciones proporcionadas eran adecuadas. Atención amable, a la par que se mantenía la independencia del Panel".

**Adecuación de asistentes a las diferentes audiencias en la visita**



Más de la mitad de los evaluadores (5 de 8, un 62.50%) han valorado de forma positiva la adecuación de los asistentes a las diferentes audiencias en su mayoría, frente a la valoración como "algo satisfecho" del resto.

Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

Evaluadores:

"Se puede aprender para futuras experiencias y ser más exigentes con el cumplimiento de los criterios de quién (y quién no) debe asistir. En general, no han existido problemas relevantes, pero este aspecto debiera contar más con el criterio de la comisión evaluada no solo sobre el perfil de asistentes, sino también identificando con quién entrevistarse".

"En nuestro caso, no recuerdo ninguna anomalía respecto a los asistentes a las diferentes audiencias. En el caso de alumnos y profesorado, solían ser de diferentes Títulos y de diferentes cursos. Ninguna persona repitió en dos audiencias, como ya estaba claramente establecido.

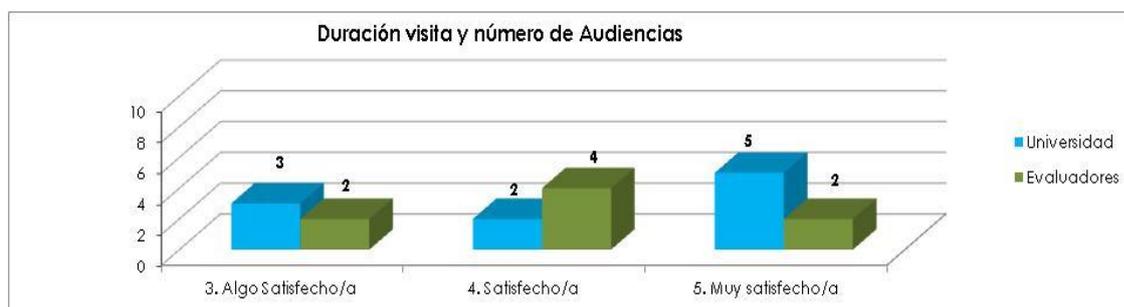
Como **acción de mejora**, se podría recomendar que no haya audiencias muy numerosas, ya que en algunos casos llegó a haber más de 15 personas. No es tan importante la cantidad de individuos como lo que representen en cada caso. No deberían superar las 8 personas en ninguna de las audiencias. Finalmente, y dado el tiempo del que se dispone, son cuatro o cinco personas las que toman la palabra".

"Si lo que revisamos es el sistema de gestión de un centro, no es necesario que se presenten en las audiencias las Unidades Técnicas de Calidad de las Universidades. Estas unidades proveen de información por lo tanto son proveedores del centro. Lo que necesitamos saber es qué hace el centro con esa información y qué capacidad tienen para revisar y mejorar el SG del propio centro. No estamos revisando el SG de la Universidad".

"En algunas audiencias como "estudiantes" y "profesorado", los entrevistados fueron de titulaciones que han pasado la renovación y aquellas titulaciones que se podría pensar que podrían tener ciertos problemas por la documentación analizada no había representantes".

"Por lo general, los asistentes a las diferentes audiencias fueron adecuados y cumplieron con los criterios fijados tanto por la DEVA como por la Comisión Evaluadora".

### Duración visita y número de Audiencias



Tanto por parte de la Universidad y los evaluadores, la valoración de la duración de la visita y número de audiencias es valorado como "satisfecho" o "muy satisfecho" (13 de 18, un 72.22%), siendo menor el número de los que lo valoran como "algo satisfecho" (5 de 18, un 27.77%).

Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

#### Universidades:

"La duración de la visita y el número de audiencias resulta adecuado".

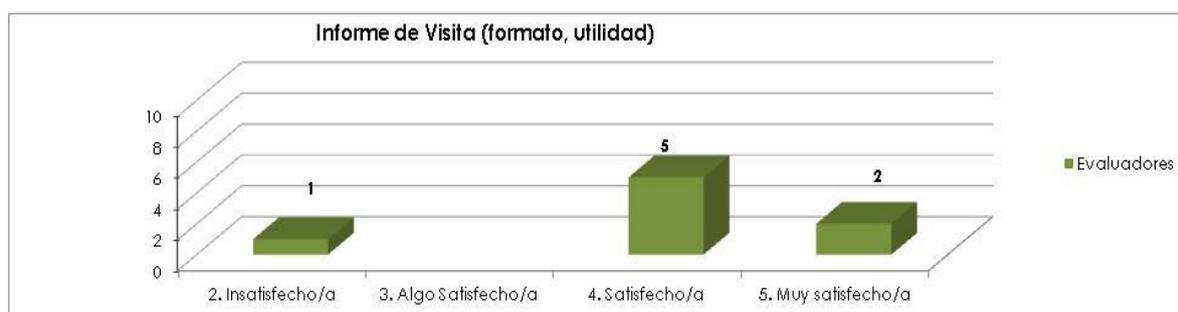
#### Evaluadores:

"Tiempo de sobra para las tareas, revisar documentación, entrevistarse, etc".

"La duración de la visita fue correcta. La visita a cada centro se puede concentrar en un día, si los descansos entre cada una de las audiencias se limitan a apenas 5 minutos. No es necesario más tiempo".

"La duración de las visitas y el número de audiencias entrevistadas fue, por lo general, adecuado. Cabe destacar que la duración fue escasa en aquellos Centros cuyas dimensiones eran especialmente grandes".

### Informe de Visita (formato, utilidad)



El informe de visita está valorado en cuanto a formato y utilidad como "satisfecho" o "muy satisfecho" (7 de 8, un 87.50%) por todos los evaluadores a excepción de una opinión que es valorado como "insatisfecho".

Se realizan las siguientes observaciones por parte de:

#### Evaluadores:

"Habría que escuchar sobre todo a las universidades, creo que fuimos demasiado prolijos en detalles".

"Si con el informe de la visita se refiere al "acta" de las diferentes audiencias, ciertamente es útil y necesario. La información que se proporciona a lo largo del día es mucha y variada, por lo que es necesario realizar el acta que permita consultarla en caso de duda por alguno de los miembros de la comisión".

"El Informe de Visita, a mi juicio, no tiene mayor utilidad que el cumplimiento del trámite administrativo correspondiente. No resultó especialmente útil para perfilar el informe tras la visita. Además, la persona

responsable de su redacción quedaba algo "al margen" de la entrevista con la audiencia por tener que tomar notas".

### **3. Criterios de IMPLANTA que sería imprescindible superar para la certificación del SGCC.**

Los tres agentes implicados en el plan piloto, se les ha consultado por su opinión sobre los criterios que consideran sería imprescindible para superar la certificación del SGCC implantado. Se deduce de las valoraciones de la C. Certificación y los evaluadores que el *Criterio 2. Política y Aseguramiento de la Calidad* sería un criterio imprescindible.

También se coincide en que los criterios *4. Personal Docente e Investigador*, *5. Recursos para el aprendizaje y apoyo al estudiantado* y *6. Gestión de los procesos de enseñanza-Aprendizaje*, podrían ser imprescindibles para la obtención de la certificación.

Estas valoraciones difieren, sin embargo, de las realizadas por las universidades donde, en su mayoría, aquellos que han respondido a esta cuestión, consideran que todos los criterios serían imprescindibles. Las dos respuestas diferentes consideran como criterios imprescindibles:

- a. criterios *2. Política de aseguramiento de la Calidad*, *3. Diseño, Seguimiento y mejora de los programas formativos* y *6. Gestión de los procesos de enseñanza-Aprendizaje*
- b. criterios *1. Información Pública* y *6. Gestión de los procesos de enseñanza-Aprendizaje*.

#### **Valoraciones individuales:**

##### **C. Certificación:**

"Se debe asegurar que el SGCC está implantado a nivel de centro. Todo lo relacionado con la directriz 1 de gobernanza del centro".

"me posicioné claramente en favor de una mayor especificación de la fijación y evaluación de la misión y objetivos estratégicos teniendo en cuenta que se está construyendo el futuro y no recogiendo las necesidades actuales para las que teníamos que haber formado hace 20 años".

"*2. Política de Aseguramiento de Calidad; 4. Personal docente e investigador; 5. Recursos para el aprendizaje y apoyo al estudiantado; 6. Gestión de los procesos enseñanza-aprendizaje*".

##### **Evaluadores:**

"El criterio 2 es fundamental".

"Los relativos el diseño, implantación y revisión del sistema de calidad, lo que incluye cómo se asegura y mejora el plan de estudios y el proceso de enseñanza-aprendizaje, el resto son prescindibles".

"Política de aseguramiento de calidad. Este criterio es el central, es el núcleo, en torno al cual giran todos los demás. Si este criterio no está implantado, no tendría ningún sentido dar la certificación del SGCC.

Es importante que exista un cuadro de mandos, donde se recoja con claridad quién toma las decisiones en los procedimientos relacionados con la Calidad interna del Centro. Asimismo, conocer cómo se recoge la información de los diferentes grupos de interés, qué decisiones se toman con esa información y qué acciones de mejora han traído consigo. Todo ello se concentra en la política de aseguramiento de la calidad, que se disemina hacia todos los individuos/colectivos que intervienen en la "construcción" del Centro. Si este criterio existe y está bien implantado, resultará raro que los demás (información pública, programas formativos, personal docente, apoyo al estudiantado) no lo estén, a no ser que se presenten circunstancias que impidan que estos últimos criterios estén implantados. Por ejemplo, en el caso de un centro en el que aún no tenían la primera promoción de egresados y que no se podía recoger información al respecto. Se puede decir que son causas "ajenas" a la implantación de una política de calidad.

Como acción de mejora, las siguientes directrices:

1. En ningún caso, consideraría que se pudiera incumplir más de un criterio. Con un criterio no implantado, se podría conseguir la certificación. Con dos, no.
2. Ahora bien, si ese criterio es el que he citado con anterioridad, tampoco se podría conseguir.
3. Si hay un criterio no implantado, se tendrían que solicitar modificaciones necesarias y establecer un período de tiempo para alcanzarlas."

"Basta con los que están en este momento en el modelo".

"Considero que un criterio fundamental en la implantación de un SGC es el Criterio 2, creo que es donde se construyen los pilares para una correcta implantación del sistema. Indicado anteriormente, se está tratando de un Programa de Centro no de X titulaciones. Otro Criterio fundamental sería el criterio 4, aclarando el tema de la evaluación del profesorado, criterios 5 y 6".

"1) A mi juicio, debería ser totalmente imprescindible para obtener la certificación contar con una evaluación favorable en el criterio 2 (Política de Aseguramiento de la Calidad). Este criterio evalúa los pilares fundamentales de cualquier Sistema de Garantía de la Calidad (Política, Manual, Procedimientos,...) sin los cuales no puede evidenciarse su implantación.

2) Junto a este criterio, los criterios 3 y 4 también tienen gran relevancia, ya que, para que un SGC de un Centro Universitario sea válido y útil debe garantizarse que se evalúan y mejoran sus Títulos y que se toman decisiones en relación con la capacitación y actuación del profesorado.

3) En una tercera línea de importancia, situaría el criterio 6, que no deja de ser una evaluación del impacto de los criterios anteriormente descritos sobre los procesos de enseñanza-aprendizaje que aplica el Centro".

### **Universidades**

"1- Información pública: Por transparencia de un servicio público. 6- Gestión de los procesos de enseñanza-aprendizaje: Es la razón de ser del sistema, la adquisición de competencias por parte del alumnado."

"todos los criterios resultan imprescindibles para la superación de la certificación del SGCC". (2)

"Evidentemente, todos son imprescindibles superarlos, al menos con "implantación suficiente". Considerando, que pueden faltar aspectos de algún criterio, que, de poder ser enmendado, conllevarán la o las correspondientes recomendaciones. Es importante delimitar el seguimiento de la Certificación, de esta forma se podrá considerar implantado un sistema de calidad, aún cuando se recomienden mejoras, lo que ayuda a las instituciones a progresar".

"2. Política de Aseguramiento de Calidad, 3. Diseño y seguimiento de los programas formativos y 6. Gestión de los procesos enseñanza-aprendizaje".

## **4. Otros aspectos relevantes para mejorar el proceso de evaluación.**

### **C. Certificación:**

"sacar la información relevante de los comentarios realizados en los informes y en los debates".

"Aunque el procedimiento se ha realizado según lo indicado en el protocolo nacional, existe un problema en cuanto a la toma de decisiones por parte de la Comisión de Emisión de Informes ya que no conoce los informes de visita hasta que tiene que resolver las alegaciones recibidas por las universidades.

Mejora: la Comisión debería ser informada de los informes de visita (provisional) antes de su remisión a las universidades con el fin de estudiar la coherencia entre todos y así evitar que se encuentren posibles diferencias entre las valoraciones de los criterios. Por ejemplo, hay que tener en cuenta que si en un informe de visita (provisional) un criterio se ha valorado como se alcanza ya no se podrá bajar su valoración posteriormente".

### **Evaluadores**

*"Concretar lo que se pide en los criterios y reducir información".*

*"Se sigue procedimiento administrativo lo que conlleva posibilidad de contencioso que, a priori, parece inapropiado para este tipo de certificaciones externas".*

*"Los hoteles en que nos alojaron dejaban mucho que desear. Hay que modificar este aspecto".*

*"Durante el año que ha durado este proceso de evaluación, desde las primeras jornadas de formación hasta el informe final, en algún momento, se puso sobre la mesa la "necesidad" de realizar las visitas a los centros. La experiencia personal es que estas visitas complementan muy bien la información y documentación previa aportada por los centros. En algunos casos, como digo, complementa, en otros, refuerza las percepciones previas y, en todos es una ayuda imprescindible para el informe final".*

### **Universidades**

*"Hay que simplificar el programa IMPLANTA. Sería recomendable contar con una plantilla en la que se preguntara por todos los aspectos estrictamente relevantes para valorar la implantación del sistema interno de garantía de calidad del centro y en la que el centro solo tuviera que marcar una opción, por ejemplo: -Dispone el centro de un plan de asignación del profesorado: Si No*

*También sería recomendable un listado de evidencias concretas para cada uno de los aspectos a valorar en cada criterio. Porque en muchas ocasiones no se sabía a qué se refería exactamente"*

*"Establecer un sistema de garantía de calidad homogéneo entre las distintas agencias regionales y la nacional, así como un proceso de evaluación común y equiparable, para que no haya diferencias notables para las universidades a la hora de tratar de obtener una certificación de la implantación de un SGC, sea cual sea la agencia".*

*"Sería recomendable tener presente, en la medida de lo posible, el grado de autonomía que tienen los Centros en el marco de un Sistema Abierto de Garantía de la Calidad. Así como que alguna evidencia pueda no corresponderse con lo que espere la Comisión".*

*"Flexibilizar la documentación necesaria para acreditar el cumplimiento de los criterios, atendiendo al diseño y desarrollo del sistema de calidad de cada institución".*

## **6. Conclusiones**

El desarrollo del plan de piloto IMPLANTA ha supuesto un nuevo reto para la DEVA y los Centros que se presentaron para su evaluación. El proceso de evaluación se llevó a cabo según lo planificado, pero el cronograma inicialmente establecido, aunque se llevó a cabo según lo previsto en cuanto a convocatoria y visitas, tuvo retrasos en la última fase de emisión de informes finales.

La colaboración e implicación de las Universidades y de los Centros que han participado en el proceso ha sido de vital importancia para el buen desarrollo del programa, se ha contado con una comunicación fluida entre los gestores del programa en la universidad y la DEVA.

Debe desatacarse la implicación de todos los evaluadores, sin cuyo esfuerzo y profesionalidad no hubiera sido posible llevar a cabo el programa.

El programa IMPLANTA se plantea desde la mejora y la efectiva consecución de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro, para lo cual, en los informes remitidos a los Centros, se han identificado aspectos que las Comisiones de Evaluación y Certificación, en aplicación de la Guía, han considerado de especial relevancia para la efectiva implantación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro. Estas cuestiones

podrían ser subsanadas en un periodo de tiempo razonable, lo que permitiría a la Universidad poder concurrir en la próxima convocatoria oficial del Programa IMPLANTA. Además, se han incluido otros aspectos como Áreas de mejora que sin duda redundarán en la mejora de la efectiva implantación del Sistema de Garantía del Centro, y serán revisadas en el seguimiento previsto del Certificado.

Todos estos aspectos deben ser percibidos como oportunidades de mejora continua tanto para los Centros de las universidades andaluzas como para la DEVA.

## 7. Metaevaluación, cambios y mejoras adoptados

Finalizado el plan piloto del Programa IMPLANTA, se ha realizado la metaevaluación de dicho proceso. Para ello se han tenido en cuenta tanto los cuestionarios cumplimentados por los agentes implicados (universidades -gestores y Centros-, evaluadores y Comisión de Certificación) como las valoraciones del personal de la DEVA. De esta revisión se proponen las siguientes mejoras:

- Guía del Programa IMPLANTA:
  - Revisión de la Guía, en cuanto a aplicación de criterios de acuerdo con los ESG2015.
  - Revisar el procedimiento de evaluación, simplificándolo y eliminando del proceso, la evaluación inicial previa.
  - Revisar los criterios, ampliando o aclarando lo que se pretende en cada uno de ellos.
  - Revisar el listado de evidencias.
- Jornadas de formación para los Centros (Universidades):
  - Aclarar lo que supone la implantación de un SGC de Centro (SGCC).
  - Revisar las evidencias que cumplen con el criterio.
  - Informar y revisar la organización de la información solicitada para el cumplimiento con el programa.
  - Aclarar y revisar la organización de visita (audiencias, asistentes, etc...)
- Jornadas de formación para los evaluadores:
  - Aclarar y revisar la organización de visita (audiencias, asistentes, etc...)
  - Informar de los pagos en la sesión formativa inicial.
  - Mejorar la presentación e incluir sugerencias de preguntas orientativas para las distintas audiencias.
  - Aclarar la posibilidad de solicitar adicionalmente evidencias documentales y otras audiencias.
  - Incluir recomendaciones más precisas para la elaboración de informes.
- Elaborar orientaciones a los evaluadores para unificar la redacción y aplicación de criterios en las evaluaciones y/o redacción de informes.
- Revisar la herramienta informática para adaptarla a los cambios que se aprueben del programa.
- Planificación y realización de las visitas:
  - No establecer programas de visitas estandarizados, permitiendo a las comisiones de evaluación adaptarse a las necesidades y características de los Centros evaluados.
  - Establecer un procedimiento para verificar la adecuada difusión y publicidad de la audiencia pública.

## 8. ANEXOS

### Anexo 8.1. Cuestionario de metaevaluación y satisfacción para las Universidades implicadas en el plan piloto del Programa IMPLANTA

La Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria de la Agencia Andaluza del Conocimiento solicita la participación de tu Universidad en la valoración del plan Piloto del **Programa IMPLANTA**. Este programa constituye el motor principal de la mejora de nuestras universidades. Su progresivo desarrollo consolidará la cultura de calidad y contribuirá a la adopción de mejoras continuas en los centros universitarios desde un modelo global más integrado y eficiente.

Hemos diseñado un cuestionario a través del cual pretendemos conocer vuestra opinión sobre diferentes aspectos del programa, detectar posibles áreas de mejora y nuevas propuestas de cara a realizar la metaevaluación del proceso. Y a la vez, conocer el grado de satisfacción en relación con el desarrollo del programa IMPLANTA.

Este cuestionario tiene como objeto recoger las debilidades y las propuestas de acciones de mejora del plan piloto. Sugerimos que cuando indiques una debilidad, propongamos una acción de mejora que la solvente. Por ejemplo:

**- Debilidad detectada:**

En las audiencias con los/as "estudiantes" no estaban representados todos los títulos bajo el alcance del SGCC.

**Acción de mejora propuesta:**

Definir como criterio de selección que al menos, deba asistir un/a estudiante de cada Título incluido en el alcance del Sistema.

Te agradecemos el tiempo dedicado a esta tarea.

Para cada uno de los ítems, marca el número que más se aproxime a la valoración que realizas de cada uno de los aspectos, teniendo en cuenta que 1 significa "Muy insatisfecho/a" y 5 significa "Muy satisfecho/a" con el ítem que se valora.

Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
1	2	3	4	5

Si hay algún aspecto que consideres importante comunicarnos, por favor identifícalo en los cuadros abiertos.

<b>A. Datos de identificación.</b>	
Responsable de Centro	<input type="checkbox"/>
Personal de las unidades de gestión	<input type="checkbox"/>
<b>B. Universidad a la que pertenece.</b>	
Universidad de Cádiz	<input type="checkbox"/>
Universidad de Córdoba	<input type="checkbox"/>
Universidad de Granada	<input type="checkbox"/>
Universidad de Jaén	<input type="checkbox"/>
Universidad de Málaga	<input type="checkbox"/>
Universidad de Sevilla	<input type="checkbox"/>
Universidad Pablo de Olavide	<input type="checkbox"/>

### 1. Procedimiento y Guía para la certificación de los sistemas de garantía de calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
<b>1.1. Jornadas de formación (contestar sólo en caso de haber asistido)</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.2. Publicidad de la Información del programa IMPLANTA</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.3. Cronograma y planificación del programa IMPLANTA</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						

<b>1.4. Aplicación informática (acceso y uso) para facilitar la información</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.5. Adecuación de los criterios de IMPLANTA a los ESG2015, en la parte relativa a criterios y directrices para el aseguramiento interno de la calidad</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.6. Idoneidad de los criterios (contenido y claridad) de la Guía IMPLANTA</b>						
CRITERIOS: 1. Información pública; 2. Política de Aseguramiento de Calidad; 3. Diseño y seguimiento de los programas formativos; 4. Personal docente e investigador; 5. Recursos para el aprendizaje y apoyo al estudiantado; 6. Gestión de los procesos enseñanza-aprendizaje						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.7. Valorar la pertinencia y adecuación a los criterios de las evidencias solicitadas</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.8. Sobre el protocolo de evaluación, pertinencia de los aspectos a valorar en cada criterio y requisitos de superación</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.9. Formato y contenido de los informes de Certificación (Provisional y Final)</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.10. Valoración global de la Guía</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.11. Adecuación de la Composición de la Comisión de Evaluación</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.12. Apoyo técnico de la DEVA</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						

## 2. Visita a universidades

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
<b>2.1. Planificación de la visita por parte de la DEVA</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>2.2. Documento de orientaciones a las Universidades para la realización de la visita al Centro</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>2.3 Duración visita y número de Audiencias</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						

## 3. Señala aquellos criterios de IMPLANTA que, en tu opinión, sería imprescindible superar para la certificación del SGCC. Justifica tu elección.

## 4. Otros aspectos relevantes no contemplados en las anteriores preguntas que consideres para mejorar el proceso de evaluación:

PLAZO PARA ENVIAR LA PRESENTE ENCUESTA: 22 de mayo de 2019

## Anexo 8.2. Cuestionario de metaevaluación y satisfacción para los evaluadores implicados en el plan piloto del Programa IMPLANTA

La Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria de la Agencia Andaluza del Conocimiento solicita tu participación como miembro de la Comisión de evaluación en la valoración del plan Piloto del **Programa IMPLANTA**. Este programa constituye el motor principal de la mejora de nuestras universidades. Su progresivo desarrollo consolidará la cultura de calidad y contribuirá a la adopción de mejoras continuas en los centros universitarios desde un modelo global más integrado y eficiente.

Hemos diseñado un cuestionario pretendemos a través del cual pretendemos conocer vuestra opinión sobre diferentes aspectos del programa, detectar posibles áreas de mejora y nuevas propuestas de cara a realizar la metaevaluación del proceso. Y a la vez conocer el grado de satisfacción en relación con el desarrollo del programa IMPLANTA.

Este cuestionario tiene como objeto recoger las debilidades y las propuestas de acciones de mejora del plan piloto. Sugerimos que cuando indiques una debilidad, propongamos una acción de mejora que la solvente. Por ejemplo:

**- Debilidad detectada:**

En las audiencias con los/as "estudiantes" no estaban representados todos los títulos bajo el alcance del SGCC.

**Acción de mejora propuesta:**

Definir como criterio de selección que al menos, deba asistir un/a estudiante de cada Título incluido en el Alcance del Sistema.

Te agradecemos el tiempo dedicado a esta tarea.

Para cada uno de los ítems, marca el número que más se aproxime a la valoración que realizas de cada uno de los aspectos, teniendo en cuenta que 1 significa "Muy insatisfecho/a" y 5 significa "Muy satisfecho/a" con el ítem que se valora.

Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
1	2	3	4	5

Si hay algún aspecto que consideres importante comunicarnos, por favor identifícalo en los cuadros abiertos.

Perfil de evaluador	
Evaluador Vocal Académico	
Evaluador Estudiante	
Evaluador Experto SGC	

### 1. Procedimiento y Guía para la certificación de los sistemas de garantía de calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
<b>1.1. Jornadas de formación (contestar sólo en caso de haber asistido)</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.2. Publicidad de la Información del programa IMPLANTA</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.3. Cronograma y planificación del programa IMPLANTA</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.4. Aplicación informática (acceso y uso) de apoyo a la evaluación</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.5. Plazos establecidos para la realización de las evaluaciones individuales</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.6. Adecuación de los criterios de IMPLANTA a los ESG2015, en la parte relativa a criterios y directrices para el aseguramiento interno de la calidad</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						

<b>1.7. Idoneidad de los criterios (contenido y claridad) de la Guía IMPLANTA</b>							
CRITERIOS: 1. Información pública; 2. Política de Aseguramiento de Calidad; 3. Diseño y seguimiento de los programas formativos; 4. Personal docente e investigador; 5. Recursos para el aprendizaje y apoyo al estudiantado; 6. Gestión de los procesos enseñanza-aprendizaje							
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>							
<b>1.8. Valorar la pertinencia y adecuación a los criterios de las evidencias solicitadas</b>							
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>							
<b>1.9. Sobre el protocolo de evaluación, formato, pertinencia de los aspectos a valorar en cada criterio y requisitos de superación</b>							
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>							
<b>1.10. Formato y contenido de los informes de Certificación (Provisional y Final)</b>							
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>							
<b>1.11. Valoración global de la Guía</b>							
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>							
<b>1.12. Adecuación de la Composición de la Comisión de Evaluación</b>							
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>							
<b>1.13. Apoyo técnico de la DEVA</b>							
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>							

## 2. Visita a universidades

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
<b>2.1. Planificación de la visita por parte de la DEVA</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>2.2. Documento de orientaciones a la Comisión de Evaluación para la realización de la visita al Centro</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>2.3. Planificación de la visita por parte de la Universidad</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>2.4. Adecuación de asistentes a las diferentes audiencias en la visita</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>2.5. Informe de Visita (formato, utilidad)</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>2.6 Duración visita y número de Audiencias</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						

## 3. Señala aquellos criterios de IMPLANTA que, en tu opinión, sería imprescindible superar para la certificación del SGCC. Justifica tu elección.

## 4. Otros aspectos relevantes no contemplados en las anteriores preguntas que consideres para mejorar el proceso de evaluación:

PLAZO PARA ENVIAR LA PRESENTE ENCUESTA: 22 de mayo de 2019

### Anexo 8.3. Cuestionario de metaevaluación y satisfacción para la Comisión de Certificación implicada en el plan piloto del Programa IMPLANTA

La Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria de la Agencia Andaluza del Conocimiento solicita tu participación como miembro de la Comisión de Certificación en la valoración del plan Piloto del **Programa IMPLANTA**. Este programa constituye el motor principal de la mejora de nuestras universidades. Su progresivo desarrollo consolidará la cultura de calidad y contribuirá a la adopción de mejoras continuas en los centros universitarios desde un modelo global más integrado y eficiente.

Hemos diseñado un cuestionario pretendemos a través del cual pretendemos conocer vuestra opinión sobre diferentes aspectos del programa, detectar posibles áreas de mejora y nuevas propuestas de cara a realizar la metaevaluación del proceso. Y a la vez conocer el grado de satisfacción en relación con el desarrollo del programa IMPLANTA.

Este cuestionario tiene como objeto recoger las debilidades y las propuestas de acciones de mejora del plan piloto. Sugerimos que cuando indiques una debilidad, propongas una acción de mejora que la solvente. Por ejemplo:

**- Debilidad detectada:**

En las audiencias con los/as "estudiantes" no estaban representados todos los títulos bajo el alcance del SGCC.

**Acción de mejora propuesta:**

Definir como criterio de selección que al menos, deba asistir un/a estudiante de cada Título incluido en el Alcance del Sistema.

Te agradecemos el tiempo dedicado a esta tarea.

Para cada uno de los ítems, marca el número que más se aproxime a la valoración que realizas de cada uno de los aspectos, teniendo en cuenta que 1 significa "Muy insatisfecho/a" y 5 significa "Muy satisfecho/a" con el ítem que se valora.

Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
1	2	3	4	5

Si hay algún aspecto que consideres importante comunicarnos, por favor identifícalo en los cuadros abiertos.

<b>Perfil de evaluador</b>	
Vocal Académico	
Vocal Experto en SCG (Técnico Agencia)	

#### 1. Procedimiento y Guía para la certificación de los sistemas de garantía de calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
<b>1.1. Publicidad de la Información del programa IMPLANTA</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.2. Cronograma y planificación del programa IMPLANTA</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.3. Aplicación informática (acceso y uso) de apoyo a la evaluación</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.4. Adecuación de los criterios de IMPLANTA a los ESG2015, en la parte relativa a criterios y directrices para el aseguramiento interno de la calidad</b>						
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>						
<b>1.5. Idoneidad de los criterios (contenido y claridad) de la Guía IMPLANTA</b>						
CRITERIOS: 1. Información pública; 2. Política de Aseguramiento de Calidad; 3. Diseño y seguimiento de los programas formativos; 4. Personal docente e investigador; 5. Recursos para el aprendizaje y apoyo al estudiantado; 6. Gestión de los procesos enseñanza-aprendizaje						



<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>							
<b>1.6. Valorar la pertinencia y adecuación a los criterios de las evidencias solicitadas</b>							
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>							
<b>1.7. Sobre el protocolo de evaluación, formato, pertinencia de los aspectos a valorar en cada criterio y requisitos de superación</b>							
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>							
<b>1.8. Formato y contenido de los informes de Certificación (Provisional y Final)</b>							
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>							
<b>1.9. Valoración global de la Guía</b>							
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>							
<b>1.10. Apoyo técnico de la DEVA</b>							
<i>Introduzca en los espacios abiertos las debilidades que nos quieras trasladar, así como las acciones de mejora que propones en relación a ellas</i>							

**2. Señala aquellos criterios de IMPLANTA que, en tu opinión, sería imprescindible superar para la certificación del SGCC. Justifica tu elección.**

**3. Otros aspectos relevantes no contemplados en las anteriores preguntas que consideres para mejorar el proceso de evaluación:**

**PLAZO PARA ENVIAR LA PRESENTE ENCUESTA: 22 de mayo de 2019**